

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh)**

Saiful Bahri¹, Yossi Diantimala², M. Shabri Abd. Majid³

¹Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh dan
Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Lhokseumawe

^{2,3}Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh
Korespondensi Penulis : s4iful85@gmail.com

Abstract

This study aims to empirically explore the effect of the quality of tax services, the understanding of taxation regulations, and tax sanctions on the taxpayer compliance in the area of Tax Service Office of Pratama in the city of Banda Aceh. The data of the study were gathered from 100 taxpayers who were selected using the purposive sampling technique and then analyzed using the multiple linear regression technique. The study found that the quality of tax service, understanding taxation regulations and tax sanctions simultaneously affected significantly the taxpayer compliance. Viewed partially, the quality of tax service and tax sanction have no effect on taxpayer compliance, while the understanding of tax regulation has a significant effect on taxpayer compliance in the area of Tax Service Office of Pratama in the city of Banda Aceh.

Keywords: Tax, Service Quality, Regulatory Understanding, Sanctions, Compliance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di area KPP Pratama Kota Banda Aceh. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis data diawali dengan dilakukannya uji validitas data, uji reliabilitas data, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas uji normalitas dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat secara parsial, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak akan tetapi pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di area KPP pratama Kota Banda Aceh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Sanksi dan Kepatuhan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk di negerinya. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan negara lainnya. Aspek

yang paling utama membuat perekonomian kita terpuruk adalah pendapatan dari sektor perpajakan.

Pajak menjadi sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan negara sampai saat ini. Kontribusi pajak terhadap pendapatan negara tiap tahun terus meningkat. Pada tahun 2016 peran penerimaan pajak ini adalah sebesar 73,45% dari total APBN tahun 2016 sebesar 2095,7 triliun. Pajak menjadi sumber utama dalam menghasilkan pendapatan negara terhadap seluruh pembiayaan dan aktivitas pemerintah. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak (Siti dan Zulaikha, 2013).

Salah satu upaya peningkatan penerimaan pajak adalah merubah sistem *official assesment* menjadi *self assesment*. Saat ini sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assesment* (Resmi, 2009:11). Sistem *self assesment* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sedangkan petugas pajak hanya bersifat mengawasi saja. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat dipengaruhi oleh kepatuhan yang bersifat sukarela oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya untuk melaporkan dan membayar pajak.

Pada kenyataannya, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap Wajib Pajak. berdasarkan Tabel 1, tingkat kepatuhan yang terjadi di Kota Banda Aceh, hingga tahun 2015 terdapat sebanyak 176.651 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar dan sebanyak 63.543 WPOP yang aktif untuk melaporkan pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwasannya tingkat kepatuhan WPOP di Kota Banda Aceh hanya sebesar 35,97%. KPP Pratama Kota Banda Aceh adalah salah satu unit instansi vertikal di Indonesia yang berada di bawah tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak pada Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Kantor ini hadir sebagai unit pelayanan publik dalam bidang koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis dan evaluasi kebijakan dibidang perpajakan berdasarkan peundang-undangan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak, dengan wilayah administrasi pemerintahan KPP Pratama Kota Banda Aceh terdiri dari Kota Banda Aceh, Kabupaten Aceh Besar, Kabupaten Pidie dan Kota Sabang. Apabila dilihat dari data yang ada, ternyata tingkat kepatuhan WPOP Kota Banda Aceh makin menurun dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1 Wajib Pajak yang terdaftar dan melaporkan SPT di KPP Banda Aceh

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Perkembangan (%)	Jumlah WP Yang Melapor	Perkembangan (%)
2011	129.379		62.516	
2012	140.215	7,7	37.050	-68,73
2013	150.981	7,1	51.987	28,73
2014	162.375	7,0	75.045	30,73
2015	176.651	8,1	63.543	-18,1

Sumber: KPP Pratama Banda Aceh (2016)

Penyebab tingkat kepatuhan yang rendah tidak selalu sama setiap daerah, maka perlu dilakukan pengujian untuk menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kota Banda Aceh.

Objek penelitian yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah WP orang pribadi yang melakukan transaksi pembayaran pajak di KPP Pratama Kota Banda Aceh. Di dalam pelaksanaan sistem *self assetment*, WPOP diberikan wewenang untuk melaksanakan, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri nilai pajaknya. Untuk menunjang keberhasilan sistem *self assetment* ini, hal yang paling utama adalah kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Persamaannya terletak pada metode yang digunakan, yaitu menggunakan analisis linear berganda menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dan persamaan pada salah satu variabel independen pada penelitian sebelumnya. Perbedaan yang terlihat nyata dari penelitian sebelumnya yaitu pada tempat penelitian, beberapa faktor yang mempengaruhinya dan indikator yang digunakan dalam menilai faktor yang mempengaruhinya.

Pada penelitian Jatmiko (2006) indikator kepatuhan berdasarkan Novak (1989) dan kualitas pelayanan perpajakan berdasarkan Suyatmin (2004). Pada penelitian ini menggunakan indikator kepatuhan pajak menurut Devano dan Rahayu (2006) dan dimensi kualitas pelayanan pajak menurut Parasuraman et al. (1988) yang membahas kualitas pelayanan lebih terperinci. Pada penelitian Arum dan Zulaikha (2012), Siti dan Zulaikha

(2013), Kamil (2015) serta Ningsih dan Sri Rahayu (2015) penentuan sampel menggunakan *simple random sampling* sedangkan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang lebih baik dalam penentuan sampel penelitian. Pada penelitian Maulida (2016) terdapat perbedaan dalam menetapkan variabel independen yang dilakukan pengujian. Pada penelitian ini melakukan pengujian terhadap variabel independen kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan dan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Banda Aceh.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan secara simultan maupun parsial terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk pengembangan keilmuan dan penetapan strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

TINJAUAN TEORETIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010). Menurut Devano dan Rahayu (2006) kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan dimana wajib pajak, baik yang bekerja sebagai karyawan maupun yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dalam perpajakan bersifat formal, yaitu kepatuhan mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, prosedur serta sanksi dalam perpajakan. Kepatuhan pajak didefinisikan juga sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2010).

Adapun indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam *self assessment system* menurut Devano dan Rahayu (2006: 111), yaitu: (i) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak; (ii) Menghitung pajak oleh wajib pajak; (iii) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak; dan (iii) Pelaporan dilakukan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan (Boediono, 2003). Secara sederhana kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 mengharuskan peningkatan kualitas pelayanan pada kantor pajak yang menuntut kepuasan wajib pajak dalam hal persyaratan, prosedur layanan dan standar waktu layanan dan pencantuman bebas biaya layanan pada setiap bagian di kantor pajak. Surat edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan stakeholder perpajakan. Karanta et al. (2000) menekankan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam optimalisasi penerimaan pajak.

Parasuraman et al. (1988) menyatakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan merupakan kemampuan aparat pajak memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak yang tercermin dari pemberian layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dalam memberikan respon terhadap permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan diberikan dan memberikan pelayanan secara tepat. Dimensi ini menekankan pada kecepatan, *complain* terhadap masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang diajukan atau perhatian mereka terhadap masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merujuk terhadap perilaku aparat pajak yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti aparat pajak akan bersikap sopan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak serta dapat dipercaya yang dimiliki para staf perpajakan, bebas dari resiko dan keragu-raguan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati berarti aparat pajak bertindak mengutamakan demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian secara personal kepada wajib pajak.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung merupakan bukti fisik yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan oleh aparat pajak.

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Resmi (2009: 18) pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Menurut Rahayu (2010) pemahaman peraturan perpajakan adalah wajib pajak mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, dan pelaporan SPT, mengetahui mengenai sistem perpajakan serta mengetahui mengenai fungsi perpajakan di Indonesia.

Veronica (2009) mendefinisikan pemahaman pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan arah menentukan strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Rahayu (2010) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh terhadap segala peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan, maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak (Ardiasa, 2013).

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut Rahayu (2010:141) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Sanksi Perpajakan

Menurut Purwono (2010: 68) sanksi perpajakan adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan perpajakan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Berdasarkan Zain (2003) sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan ditaati. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013).

Sanksi perpajakan terjadi karena adanya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak terhadap peraturan dan norma perpajakan (Resmi, 2009). Apabila telah terjadi pelanggaran, maka wajib pajak akan dihukum berdasarkan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang. Di dalam suatu kebijakan, pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk dua tujuan, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan mengetahui hak serta kewajibannya sehingga tidak akan melakukan kembali kesalahan yang sama. Tujuan yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama.

Peraturan merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu terhadap apa yang seharusnya dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan perpajakan tidak dilanggar. Jatmiko (2006) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Menurut Zain (2003) persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat diukur dengan:

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Sanksi ini ditetapkan agar terciptanya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. Sanksi ini diterapkan agar wajib pajak menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak serta kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak melakukan kesalahan yang sama.

3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak menjadi jera dan tidak akan lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam kualitas pelayanan pajak (X_1), pemahaman peraturan perpajakan (X_2) serta sanksi perpajakan (X_3), variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak (Y).

Penentuan Sampel

Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%. Hal ini dikarenakan jumlah sampel yang sangat banyak dan tidak memungkinkan untuk semuanya dijadikan sampel penelitian dengan mempertimbangkan jumlahnya yang sangat besar dan guna efisien waktu dan biaya. Berdasarkan rumus slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{63.543}{1 + 63.543 (0,1)^2}$$

$$n = 99,84 = 100$$

Sesuai dengan kriteria penentuan jumlah sampel minimal tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dan sampel yang diteliti merupakan wajib pajak orang pribadi yang beraktivitas dan tercatat di KPP Pratama Kota Banda Aceh.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, dengan alasan karena mereka adalah satu-satunya yang memiliki atau memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sekaran, 2006). Teknik penentuan sampel ini dipilih untuk mendapatkan sampel yang

akurat dan sesuai dengan penelitian terhadap wajib pajak yang telah melakukan pembayaran perpajakannya, juga beraktivitas di kantor pajak sehingga dapat langsung merasakan dan menilai kualitas pelayanan pajak, memahami peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah berikut ini:

1. Wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) sebagai identitas diri.
2. Wajib pajak orang pribadi yang tercatat dan beraktivitas di kantor KPP Pratama Kota Banda Aceh, dan telah melakukan aktivitas pembayaran pajak lebih dari dua kali.

Pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 20. Langkah pengujian uji validitas, uji realibilitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji normalitas dan uji hipotesis.

$$KWP = a + b_1 KPP + b_2 PPP + b_3 SP + \varepsilon$$

Dimana KWP adalah Kepatuhan Wajib Pajak; a adalah Konstanta; b_1 , b_1 , dan b_1 adalah Koefisien estimasi regresi; KPP adalah Kualitas Pelayanan Pajak; PPP adalah Pemahaman Peraturan Perpajakan; SP adalah Sanksi Perpajakan, dan ε adalah *error term*.

HASIL DAN PEMABAHASAN

Kusioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 100 kusioner dengan tingkat pengembalian sebanyak 100 kuisisioner. Dengan demikian nilai tingkat pengembalian kuisisioner (*respon rate*) mencapai 100%

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2011). Pengujian validitas ini menggunakan pendekatan Pearson Correlation. Pengujian validitas dengan korelasi adalah membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item-item pernyataan yang terdapat pada instrumen berkorelasi signifikan terhadap skor total item pernyataan, maka instrumen atau item-item pernyataan dinyatakan valid. Hasil pengujian menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,165) untuk pernyataan maka dapat dikatakan keseluruhannya valid.

Uji reliabilitas untuk variabel dependen dan variabel independen menunjukkan hasil yang reliabel. Nilai cronbach alpha yang dihasilkan $> 0,50$, sehingga seluruh variabel yang digunakan dinyatakan reliabel. Konstrukt dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan jika nilai koefisien cronbach alpha lebih besar dari $0,50$ (Hartono, 2008). Hasil pengolahan data memperlihatkan nilai cronbach alpha masing-masing variabel yakni sebesar $0,596$ untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y), sebesar $0,580$ untuk variabel kualitas pelayanan pajak (X1), sebesar $0,521$ untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan (X2), dan sebesar $0,527$ untuk variabel sanksi perpajakan (X3).

Uji Asumsi Klasik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, yakni dengan melihat dari nilai *tolerance*, dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$, atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* semua variabel independen (kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan) lebih besar dari $0,10$ yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Nilai VIF semua variabel lebih kecil (kurang) dari $10,00$. Berdasarkan nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Heterokedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang (Sunyoto, 2010). Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas. Pada pengujian heterokedastisitas tidak terdapat pola yang teratur, baik itu menyempit maupun melebar sehingga disimpulkan tidak terjadinya heterokedastisitas.

Uji normalitas dilakukan untuk menyakinkan bahwa sampel yang diuji terdistribusi normal. Di dalam penelitian ini, teknik uji normalitas yang digunakan adalah *one sample kolmogorov smirnov test*, yaitu pengujian dua sisi yang dilakukan dengan membandingkan signifikansi hasil uji dengan taraf signifikan 10% . Apabila angka signifikansi $> 10\%$, maka data dikatakan normal. Sebaliknya, bila angka signifikansi $< 10\%$, maka data dikatakan tidak normal.

Dari hasil pengujian, diperoleh *kolmogorov smirnov Z* sebesar 0,938 dengan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) 0,342. Berdasarkan nilai signifikansi lebih besar dari 10% maka nilai residual tersebut adalah normal. Sebelum dilakukan penarikan kesimpulan, maka pada hipotesis penelitian perlu terlebih dahulu dilakukan pengujian. Oleh karena hasil regresi atau koefisien korelasi tersebut diperlukan untuk selanjutnya dilakukan uji signifikansi sebelum dapat diinterpretasikan

Tabel 1. Hasil Uji Regresi

Nama Variabel	B	Standar Error	t	Sig.
Konstanta	1,639	0,521	3,146	0,002
Kualitas Pelayanan Pajak	0,153	0,112	1,362	0,176
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,365	0,085	4,266	0,000
Sanksi Perpajakan	0,054	0,076	0,707	0,481
<i>(R) = 0,486 ; F = 9,871 ; Sig. = 0,000 ; R² = 0,236 ; adj. R² = 0,212</i>				

Sumber: Data Primer diolah; (2017)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui keeratan hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan) dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Tabel 4, hubungan antara kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan relatif sedang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,486 (lebih kecil dari 0,50). Selanjutnya nilai koefisien determinasi (*R*²) sebesar 0,236. Angka ini menunjukkan bahwa, sebanyak 23,6% variasi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 76,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Beberapa variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini antara lain variabel kesadaran wajib pajak, variabel nilai kemanfaatan NPWP dan variabel sosialisasi perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan

pajak yang diberikan kepada wajib pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkup KPP Pratama Kota Banda Aceh.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Siti dan Zulaikha (2013), Andreasa dan Erni Savitri (2015) dan Ningsih dan Sri Rahayu (2015). Hasil penelitian memperlihatkan tidak adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang bila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya serta kualitas pelayanan pajak ini hanya dirasakan oleh wajib pajak yang telah patuh sehingga wajib pajak yang tidak patuh tidak dapat merasakan kualitas pelayanan perpajakan dan tidak dapat berdampak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian secara parsial memperlihatkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,365. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan variabel pemahaman peraturan perpajakan diikuti oleh variabel kepatuhan wajib pajak secara searah atau positif. Jika pemahaman peraturan perpajakan meningkat sebesar satu satuan secara relatif akan menaikkan 0,365 satuan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau konstan. Hasil ini juga bisa diartikan semakin bagus pemahaman peraturan perpajakan wajib pajak akan meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak tersebut pada area KPP Pratama Kota Banda Aceh.

Pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peraturan perpajakan yang terus mengalami perubahan sehingga diperlukan upaya memperbaharui selalu aturan tersebut sehingga tidak terjadi kekeliruan terhadap pemahaman peraturan perpajakan. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan, maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak (Ardiasa, 2013).

Penelitian ini sejalan dengan Siti dan Zulaikha (2013), Andreasa dan Savitri (2015), Kamil (2015), Ningsih dan Sri Rahayu (2015) serta Maulida (2016) yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak memahami Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Pemahaman mengenai perpajakan antara lain wajib pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan mengenai batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), mengetahui fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas dan harus memilikinya setiap wajib pajak, memahami sistem perpajakan yang digunakan serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan seseorang terhadap peraturan perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil hipotesis keempat pada pengujian parsial menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,054. Hal ini bermakna, jika sanksi perpajakan meningkat sebesar satu satuan secara relatif hanya akan menaikkan sebesar 0,054 satuan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau konstan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak di area KPP Pratama Kota Banda Aceh untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti dan Zulaikha (2013) serta Ningsih dan Sri Rahayu (2015) yang menunjukkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan memberikan efek jera sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak. Namun pada area KPP Pratama Kota Banda Aceh justru saat adanya pemberian sanksi tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan *self assessment system* agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tertib. Sanksi perpajakan dibuat untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Namun, pelanggaran norma perpajakan akan terus terjadi apabila sanksi perpajakan ditetapkan

ataupun dibuat tanpa adanya sosialisasi yang baik dan tidak adanya tindakan yang nyata atas penerapan sanksi akan membuat wajib pajak menganggap remeh atas sanksi perpajakan yang ada, sehingga hal ini akan mengakibatkan terjadinya penolakan terhadap pemenuhan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Banda Aceh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

IMPLIKASI PENELITIAN

Penelitian ini berimplikasi kepada petugas aparatatur pajak agar dapat dilakukannya sosialisasi sikap sadar dan paham terhadap peraturan perpajakan secara intensif agar masyarakat mau untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi ini dapat melalui media periklanan di televisi, radio maupun surat kabar serta media lainnya. Perlu diadakannya acara secara berkala oleh Direktorat Jenderal Pajak mengenai pentingnya pemahaman peraturan perpajakan agar dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak secara optimal.

Selain itu, sanksi perpajakan juga sangat penting bagi wajib pajak, karena dengan adanya sanksi akan memberikan efek jera terhadap pelanggar norma perpajakan sehingga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan di KPP Pratama Kota Banda Aceh tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak lebih dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap sanksi tersebut serta tidak adanya penegakan dan tindakan nyata dari pelanggar sanksi tersebut. Hal ini haruslah menjadi perhatian bagi pihak terkait agar dapat menerapkan sanksi diikuti dengan sosialisasi yang baik dan tindakan nyata terhadap pelanggar dan wajib pajak yang tidak patuh pada kewajiban perpajakannya.

Hal lainnya yang tidak kalah penting terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan kelancaran, keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan yang baik harus dapat memberikan jaminan keamanan data wajib pajak. Pemenuhan standar kualitas pelayanan yang baik harus dapat dipertahankan oleh pihak-pihak terkait agar masyarakat tidak merasa dirugikan terhadap pemaksaan pemenuhan kewajiban perpajakannya oleh negara.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada

KPP Pratama Kota Banda Aceh. Apabila dilihat secara parsial Kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kota Banda Aceh. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kota Banda Aceh.

SARAN

Saran Operasional

1. Instansi pajak sebagai instansi pemungut pajak harus terus menerus melatih staf dan karyawannya agar dapat memahami peraturan pajak yang berlaku saat ini sehingga dapat menerapkan dan memberitahukan informasi terkini kepada wajib pajak.
2. Pemahaman peraturan perpajakan yang baik oleh staf harus dapat disosialisasikan secara intensif kepada wajib pajak sehingga memiliki peningkatan pada pemahaman peraturan perpajakan yang berlaku saat ini.

Saran Akademis

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambahkan variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak atau dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah cakupan area penelitian sehingga penelitian dapat digeneralisasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 1-9.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rinneka Cipta.
- Devano, S. dan Rahayu. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Edisi VI. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). *Disertasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kamil, N. I. (2015). The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(2), 104-11.
- Karanta, M., Malmer, H., Munck, I., & Olsson, G. (2000). A Citizen's Perspective on Public Sector Performance and Service Delivery. *Progress in Measurement and Modelling of Data from Swedish Taxpayers Survey*, 3(5), 1-19.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Maulida. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Individu Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. *Tesis*. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Ningsih, H. dan Sri Rahayu. (2015). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Kota. *Disertasi*. Sumatera Utara: Universitas Islam Sumatera Utara.
- Nurmantu, S. (2010). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Novak, N. D. (1989). *Tax Administration: Theory and Practice*. Wahigton: Prager Publisher Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1) 1-12.
- Purwono. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Rahayu, S. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Savitri, E. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 163-169.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Method for Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti, M. Dan Zulaikha (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal). *Disertasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Suyatmin, S. (2004). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wahb Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Studi Empiris Di Wilayah KPP Jakarta. *Disertasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Veronica. C. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Zain, M. (2003). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.