JURNAL

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KETEGASAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TULUNGAGUNG

Oleh:

WIJI LESTARI

12.1.02.01.0206

Dibimbing oleh :

1. **FAISOL, S.Pd.,M.M.**
2. **ERNA PUSPITA, M.Ak**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: WIJI LESTARI
NPM	: 12.1.02.01.0206
Telepun/HP	: 085708678622
Alamat Surel (Email)	: widjilestary92@gmail.com
Judul Artikel	: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung
Fakultas – Program Studi	: Fakultas Ekonomi-Akuntansi
Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Alamat Perguruan Tinggi	: Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kediri.

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 30 Januari 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Faisol, S.Pd., M.M. NIDN. 0712046903	Erna Puspita, S.E., M.Ak. NIDN. 711128803	Wiji Lestari NPM. 12.1.02.01.0206

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN KETEGASAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBEYAR PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TULUNGAGUNG

Wiji Lestari
12.1.02.01.0206
Fakultas Ekonomi - Akuntansi
widjilestary92@gmail.com
Faisol, S.Pd., M.M. dan Erna Puspita, S.E., M.Ak.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Riset ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung. Populasi dalam penelitian ini adalah 1290 wajib pajak PPN yang efektif terdaftar di KPP Pratama Tulungagung tahun 2015. Sampel dalam penelitian ini adalah 93 wajib pajak PPN di KPP Pratama Tulungagung dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *propotional sampling.* Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, *kuesioner*, dan observasi. Teknik analisis data yang dipakai dalam riset ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada KPP Pratama Tulungagung.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

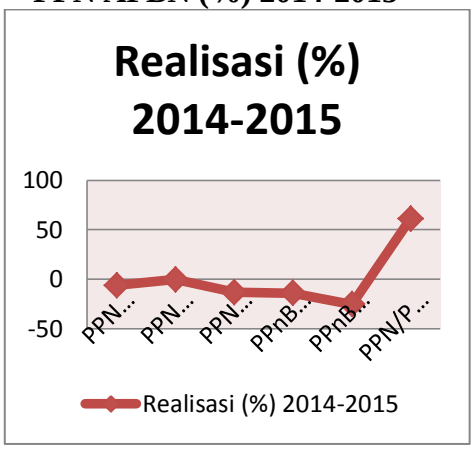
I. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi negara dan juga sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang No.16 Tahun 2009, dalam Mardiasmo (2013:23) menjelaskan :Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sumber dana pembangunan kesejahteraan rakyat yang bersumber dari pajak, salah satu diantaranya adalah Pajak Pertambahan Nilai. Menurut Waluyo (2013:9) Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (di dalam daerah pabean) baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa. Begitu besarnya penerimaan pajak dalam pembiayaan pembangunan nasional.

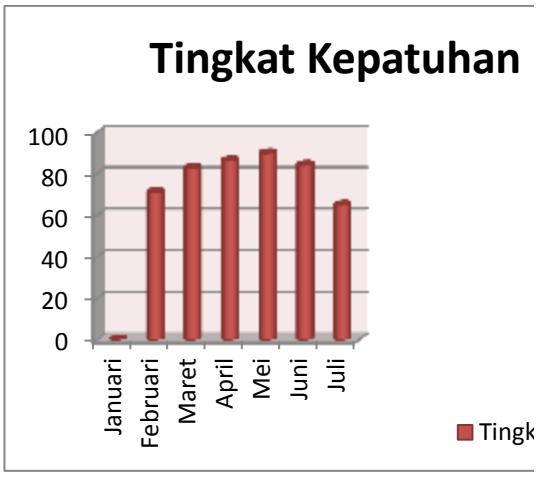
Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Grafik 1. Realisasi Penerimaan PPN APBN (%) 2014-2015



Sumber: Dashboard Penerimaan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak yang telah diolah,(2016).

Perkembangan penerimaan Pajak Pertambahan Nilai di Direktorat Jenderal Pajak Indonesia dari tahun 2014 hingga tahun 2015 mengalami penurunan. hal itu dilihat dari grafik 1 realisasi penerimaan PPN di atas. Hal itu mungkin terjadi karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Inilah bukti yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah.



Sumber: Data KPP Pratama Tulungagung yang telah diolah,(2016).

Dapat dilihat bahwa selama 7 bulan terhitung dari bulan Januari sampai Juli 2015, Wajib Pajak yang melaporkan PPN masih dikatakan kurang, jika kita lihat dari jumlah WP PPN yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung tahun 2015 sebanyak 1.290 PKP. Terlebih kita lihat pada bulan Januari tingkat kepatuhan WP PPN yang melapor hanya 0.08% dari jumlah WP terdaftar. Pada bulan Juli tingkat kepatuhan WP PPN yang melapor yaitu 65.12%, hal itu menunjukkan tingkat kepatuhan WP menggalami penurunan kembali jika dilihat dari bulan sebelumnya setelah bulan januari. Sehingga dari hasil laporan tabel di atas, dapat dikatakan bahwa Tingkat Kepatuhan WP PPN di KPP Pratama Tulungagung belum efektif.

Kalau dilihat dari fenomena di atas ada beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan.

Untuk mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak maka perlu adanya kesadaran dari wajib pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Suandy (2011:95), “kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang”.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak juga harus di dukung dengan peningkatan kualitas pelayanan fiskus. Menurut Rahayu (2010:149), “Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

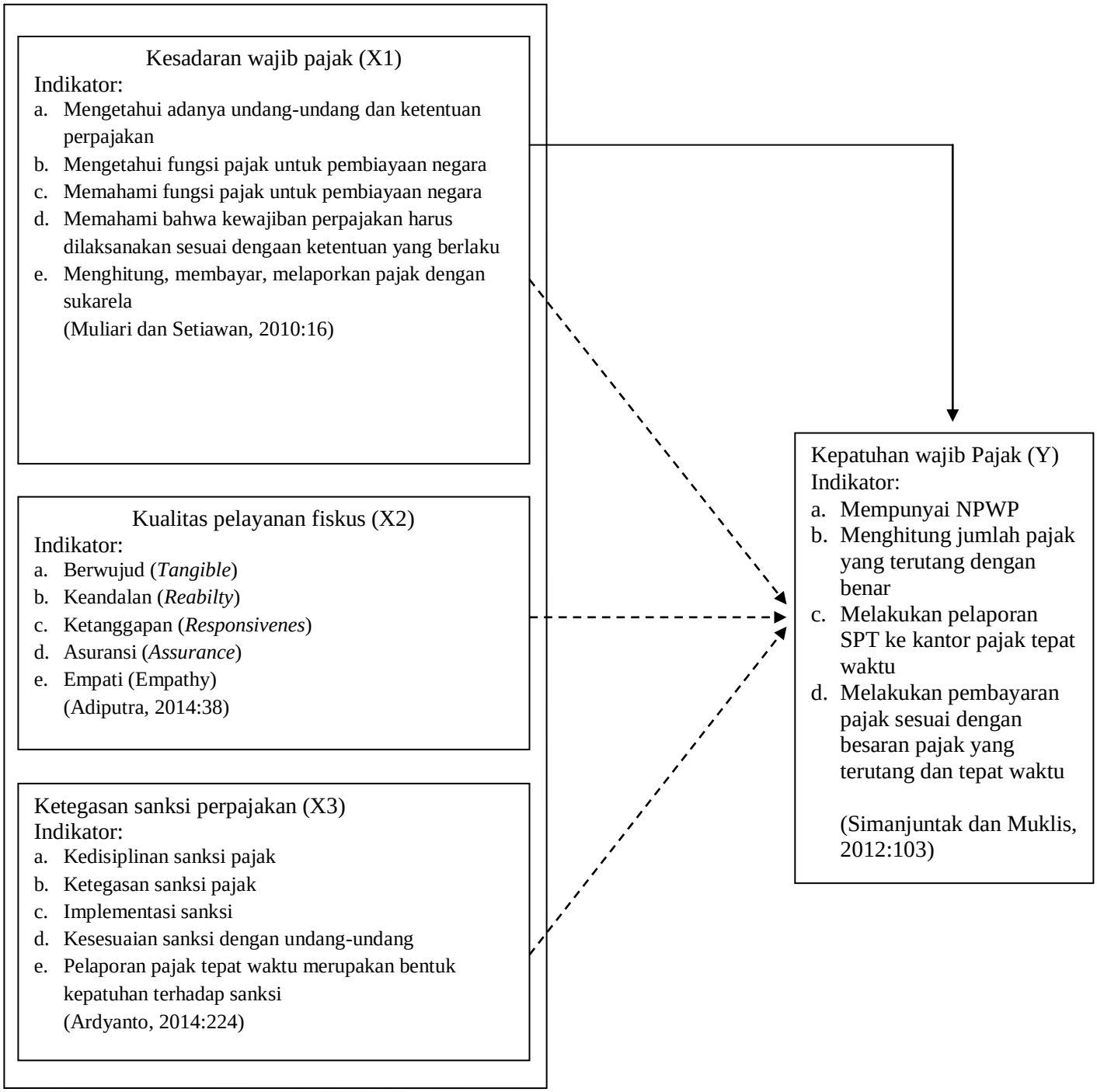
Untuk mendukung sistem *self-assesment* dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, diperlukan adanya tindakan penegakan hukum yang memadai. Menurut Mardiasmo (2013:59), sanksi perpajakan dijelaskan sebagai berikut : Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penelitian ini juga didukung dari penelitian terdahulu yaitu penelitian Susilawati dan Budiartha (2013), dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian Susmiatun (2014), dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang". Hasil dari penelitian ini adalah secara simultan variabel pengetahuan, ketegasan sanksi dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian Ardyanto (2014), dengan judul "Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi pajak, pelayanan aparat pajak secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP), preferensi risiko berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP), preferensi risiko tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) , preferensi risiko berpengaruh secara negatifdan signifikan pada hubungan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP). Penelitian Murti, dkk. dengan judul "Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi di Kota Manado". Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Pratiwi dan Supadmi dengan judul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak". Hasil dari penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Berdasarkan kajian yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1
Kerangka Konsep Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus,dan Ketegasn Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Tulungagung

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu antusias kesadaran dari diri wajib pajak sangatlah dibutuhkan dan harus ditumbuhkan secara terus menerus. Terlebih masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Susilawati dan Budiartha (2013:349), mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Waji Pajak. Oleh karena itu, kesadaran Wajib Pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pertambahan nilai pada KPP Pratama Tulungagung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Tulungagung

Peningkatan kepatuhan wajib pajak juga harus didukung dengan peningkatan kualitas pelayanan fiskus. Ardyanto (2014:222), menjelaskan pelayanan fiskus yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak, maka persepsi pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus juga dapat berperan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adiputra (2014:39), menjelaskan semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh aparat pajak, maka Wajib Pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan atau semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Demikian sebaliknya, jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pertambahan nilai pada KPP Pratama Tulungagung.

Pengaruh Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Tulungagung

Menurut Mardiasmo (2013:59), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Untuk mendukung sistem *self-assesment* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka sangat diperlukan adanya tindakan penegakan hukum yang memadai. Ardyanto (2014:222), menjelaskan semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

H3 : Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pertambahan nilai pada KPP Pratama Tulungagung.

II. METODE

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1290 Wajib Pajak PPN yang efektif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung tahun 2015. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *propotional sampling*. Teknik pengambilan sampel ini menghasilkan 93 Wajib Pajak PPN di KPP Pratama Tulungagung . Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dimana kuesioner dibagikan kepada Wajib Pajak PPN. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengolahan data menggunakan *IBM SPSS Statistic 21*.

Variabel Penelitian

Variabel penelitain dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel terikat (*dependent* dan diberi simbol Y) dan variabel bebas (*independent* dan diberi simbol X).

Identifikasi variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel .1 : Definisi Operasional Masing-Masing Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Secara sederhana, kepatuhan pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan pengertian kepatuhan yang lebih komprehensif adalah bagaimana sikap pembayar pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku. (Simanjuntak dan Muklis, 2012:99)	1. Mempunyai NPWP 2. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar 3. Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu 4. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu (Simanjuntak dan Muklis, 2012:103)
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. (Suandy, 2011:95)	1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan 2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara 3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara 5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela (Muliari dan Setiawan, 2010:16)
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Rahayu, 2010:149)	1. Berwujud (*tangible)* 2. Keandalan (realibilty) 3. Ketanggapan (responsiveness) 4. Asuransi (*assurance*) 5. Empati(*empathy*) (Adiputra, 2014:38)
Ketegasan Sanksi Perpajakan (X3)	Ketegasan sanksi perpajakan adalah ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. (Mardiasmo, 2013:59)	1. Kedisiplinan sanksi pajak 2. Ketegasan sanksi pajak 3. Implementasi sanksi 4. Kesesuaian sanksi dengan undang-undang 5. Pelaporan pajak tepat waktu merupakan bentuk kepatuhan terhadap sanksi (Ardyanto, 2014:224)

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dengan melakukan korelasi bivariance antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk atau dengan membandingkan nilai person correlation dengan uji 2 sisi dengan nilai signifikansi 0,05. Setelah dilakukan pengujian ini didapatkan hasil bahwa semua pertanyaan dinyatakan valid. Sedangkan pengujian reliabilitas menggunkan nilai *cronbach Alpha* > 0,6, sehingga semua variabel dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji *Kolmogorov Smirnov* untuk normalitas menunjukan nilai sebesar 0,822. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena > 0,05. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,571 ; 0,482 ; 0,672>0,10 dan VIF sebesar 1,750; 2,073 ; 1,489< 10, dengan demikian dalam model ini tidak ada masalah multikolinieritas, hal ini berarti antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Sedangkan hasil uji Autokorelasi menunjukkan nilai DW hitung lebih besar dari (du) = 1,753 dan kurang dari 4 – 1,753 (4-du) = 2,247 atau dapat dilihat pada Tabel 4.13 yang menunjukkan du < d < 4 – du atau 1,753<1,780< 2,247, sehingga model regresi tersebut sudah bebas dari masalah autokorelasi. Hal ini berarti ada korelasi antara kasalahan penganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Dan dari hasil uji Hesteroskedestisitas juga menunjukkan grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dan ini menunjukkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut : $Y = 4{,}564 + 0{,}314\ X_1 + 0{,}280\ X_2 + 0{,}257\ X_3 + \varepsilon$

Uji t

Tabel 2 : Uji t

Coefficients[a]

Model		T	Sig.
1	(Constant)	4,055	,000
	Kesadaran Wajib Pajak	4,732	,000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	3,775	,000
	Ketegasan Sanksi Perpajakan	5,282	,000

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil bahwa variabel X_1, X_2, X_3, secara parsial mempengaruhi variabel Y karena nilai sig < 0,05. Berdasarkan analisis data ini hipotesis 1, hipotesis 2, dan hipotesis 3, diterima yang bermakna bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan secara parsial

berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPN.

Uji F

Tabel 3. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	404,137	3	134,712	76,480	,000[b]
	Residual	156,766	89	1,761		
	Total	560,903	92			

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai F hitung 76,480 dengan probabilitas 0,00. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak PPN. Hal tersebut berarti bahwa H4 diterima, yang mengandung makna bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPN. Sedangkan koefisien determinasi dari penelitian ini adalah 0,711 yang berarti bahwa 71,1% variansi kepatuhan Wajib Pajak PPN dapat dijelaskan oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan sedangkan sisannya 28,9% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

PEMBAHASAN HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Tulungagung

Hipotesis 1 yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPN, tetapi kenyataan hipotesis 1 diterima yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPN. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Susilawati dan Budiartha (2013), yang memperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena dengan semakin baik tingkat kesadaran wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin mematuhi peraturan yang berlaku. Mory (2015:5) mengatakan, “kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, dan melaksanakan ketentuan perpajakan

dengan benar dan sukarela", oleh karena itu jika wajib pajak semakin memiliki kesadaran dari dalam dirinya maka secara tidak langsung juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Susilawati dan Budiartha (2013:349), juga mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Tulungagung

Hipotesis 2 yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPN, tetapi kenyataan hipotesis 2 diterima yang berarti kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPN. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Murti, dkk. (2014), yang menemukan bahwa pelayanan pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.

Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena dengan kualitas pelayanan yang optimal maka akan memberikan dampak pada wajib pajak yaitu kepuasan, hal ini juga akan berdampak pada timbulnya persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan semakin baik, dan tentu saja akan mempengaruhikepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak juga harus didukung dengan peningkatan kualitas pelayanan fiskus. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus juga dapat berperan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil ini juga dapat berarti jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Tulungagung

Hipotesis 3 yang menyatakan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPN, tetapi kenyataan hipotesis 3 diterima yang berarti ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPN. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Supadmi (2016), juga memiliki hasil yang sama dengan penelitian ini, yang menemukan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Ketegasan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena semakin tegas sanksi perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak juga akan ikut meningkat. Menurut Mardiasmo (2013:59), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Untuk mendukung sistem *self-assesment* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka sangat diperlukan adanya tindakan penegakan hukum yang memadai. Oleh karena itu ketegasan sanksi perpajakan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Tulungagung

Hipotesis 4 yang menyatakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPN, tetapi kenyataan hipotesis 4 diterima yang berarti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPN.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Perpajakan berpengaruh

signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini dapat di lihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dari hasil uji koefisien determinasi di dapatkan hasil 0,711. Dengan nilai koefisien determinasi (*R Square*) yang berarti bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Perpajakan variabel sebesar 71,1%.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan baik secara parsial ataupun simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Pertambahan Nilai di KPP Pratama Tulungagung.

IMPLIKASI

Implikasi Teoritis

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor dalam penerimaan pajak. Dalam Teori Sari, (2013:7), "untuk mendongkrak peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dengan baik. Artinya peningkatan perimaan negara ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai warga negara yang baik." Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu, dapat juga digunakan sebagai bahan reformasi bagi peneliti selanjutnya.

Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak khususnya Pajak Pertambahan Nilai. Berkaitan hal tersebut diharapkan bagi pihak instansi khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung untuk dapat lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi perpajakan, karena hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga pelaporan wajib pajak akan efektif dan pendapatan pajak

khususnya PPN akan meningkat dan dapat memenuhi target.

SARAN

Saran penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Perlu disosialisasikan kesadaran membayar pajak kepada masyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui iklan, melalui media televisi, radio maupun surat kabar, serta media lainnya. Bila perlu secara berkala Direktorat Jenderal Pajak mengadakan acara yang mendidik serta menghibur masyarakat agar memiliki kesadaran perpajakan.
2. Memberikan pelatihan fiskus. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya. Sebaiknya setiap fiskus itu melayani 1 atau 2 jenis pajak yang benar-benar dikuasai oleh fiskus.
3. Ketegasan sanksi perpajakan harus di optimalisasikan bagi instansi pajak. Setiap instansi pajak bisa mempunyai ketegasan sanksi tersendiri yang dapat di gunakan untuk meningkatkan kepatuhan WP, yang tentunya sanksi itu juga harus berkekuatan hukum sesuai dengan undang-undang perpajakan. Selain itu, juga bisa dilakukan Kelas Pajak. Dimana bagi para WP baru setelah mendaftarkan diri bisa dilakukan kelas perpajakan,di sana WP diberikan pengarahan-pengarahan mengenai tanggungjawab dan kewajiban apa saja yang harus dilakukan.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisiensi determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas. Dan diharapkan menggunakan metode wawancara agar bisa memperoleh jawaban yang mendalam dan masukan-masukan dari responden.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Adiputra, Hermawan. 2014. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak* Pph Pasal 25 Badan(Studi Pada Kpp Makassar Selatan). Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Ardyanto, Arif Angga. 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi.*Accounting Analysis Journal, Skripsi : Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.

Http://sumber:*dashboard penerimaan pajak,Direktorat Jenderal Pajak*.com

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan.*Yogyakarta.: ANDI.

Muliari, Ni Ketut. dan Setiawan, Putu Ery. 2010. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi: Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Mory, Septia. 2015. *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Tanjung Balai Karimun*). Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.

Murti, dkk. 2014. *Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. E-Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.

Pratiwi dan Supadmi. 2016. *pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak (edisi 5*). Jakarta: Salemba Empat.

Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.

Susilawati, Ketut Evi dan Budiartha, Ketut. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia.

Susmiatun. 2014. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang*. Accounting Analysis Journal, Skripsi: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Mukhlis, Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Group).

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.