

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS DI KANTOR PAJAK PRATAMA CIMAHI)

R. Enough Bhaktiar, Universitas Nasional Pasim  
Ridwan Harris, Universitas Nasional Pasim

### 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 Cimahi. 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, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di area KPP pratama Kota Cimahi

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

### Pendahuluan

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1, 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.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu sumber dana bagi pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan berasal dari pajak, sehingga pajak memiliki nilai yang sangat penting bagi pembangunan sebuah negara khususnya Indonesia.

Pajak sebagai sumber pendapatan dan penerimaan negara harus dikelola dengan baik dan terus di tingkatkan, sehingga pembangunan nasional dapat di laksanakan dengan kemampuan sendiri berdasarkan prinsip kemandirian. Oleh karena itu kepatuhan setiap wajib pajak di bidang perpajakan harus di tingkatkan, karena pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum tahu akan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Isu *tax ratio* sempat disinggung dalam debat Capres 2019 lalu. Titik krusialnya adalah *tax ratio* Indonesia terbilang masih rendah. *Tax ratio* Indonesia bahkan lebih rendah jika dibandingkan dengan Afrika Selatan, Brazil, dan Turki. Padahal, setiap 1% peningkatan *tax ratio* berkorelasi dengan kenaikan pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 0.95%. Saat ini, *tax ratio* Indonesia masih 11,6%. Adapun *tax ratio* merupakan rasio jumlah pajak yang dikumpulkan pada suatu masa dibandingkan atau dibagi dengan produk domestik bruto (PDB) di masa yang sama. Apa yang menyebabkan *tax*

*ratio* Indonesia masih rendah? Hangga Surya Prayoga, Direktur Eksekutif Pusat Studi Ekonomi dan Perpajakan (PSEP) menyampaikan bahwa *tax ratio* perpajakan Indonesia 11,6 % jika merujuk *Outlook 2018*, yang mana ini masih sangat rendah dibanding *tax ratio* rata-rata *lower midle income country* yang sebesar 17,7%. "Ada beberapa masalah yang menjadi penyebabnya *tax ratio* Indonesia masih rendah," kata Hangga dalam Diskusi Publik bertajuk "Prospek *Tax Ratio* ditengah Ketidakpastian Global" yang digelar PSEP di Cafe 88, Bintaro, Kamis (21/3/2019). Menurut Hangga, penyebab *tax ratio* Indonesia masih dibawah *tax ratio* rata-rata *lower midle income country* akibat masih rendahnya tingkat kepatuhan karena biaya kepatuhan wajib pajak yang masih cukup tinggi. Kedua, kurang adanya kepastian hukum misalkan soal peraturan terkait tatacara pemungutan tarif jalan tol yang hanya berlaku tiga minggu dan kemudian dicabut. Ketiga, *peer country pressure*, yakni soal kurang bersaingnya tarif pajak di Indonesia dibanding negara- negara di ASEAN. (<https://nasional.kontan.co.id/>).

Untuk melakukan peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari wajib pajak (orang pribadi atau badan) untuk memenuhi segala kewajiban perpajakan dengan baik. Artinya peningkatan penerimaan pajak negara ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai warga negara yang baik.

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor paling penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama DJP ([www.pajak.go.id/2013](http://www.pajak.go.id/2013)).

Fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut tercermin juga di KPP Pratama Cimahi yang dijadikan sebagai objek penelitian. Dari hasil survey pendahuluan dalam tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi masih sangat rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel perkembangan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Perkembangan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cimahi

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	WP Yang Melakukan Kewajiban Membayar Pajak	Kepatuhan
2015	1.964	1.399	71%
2016	4.123	3.009	73%
2017	4.528	3.257	72%
2018	5.838	4.565	78%

Sumber: KPP Pratama Cimahi

Berdasarkan tabel 1. maka dapat dilihat bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi mengalami peningkatan untuk setiap tahunnya. Tetapi sisi wajib pajak yang patuh dalam melakukan kewajiban membayar pajaknya masih dibawah jumlah wajib pajak yang terdaftar. Untuk presentase kepatuhannya sendiri data menunjukkan masih fluktuatif.

Dari hasil penelitian sebelumnya perihal Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi masih terdapat perbedaan yaitu secara parsial kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Bahri

*et al.* 2018) sementara berdasarkan penelitian Kartika Candra Kusuma dan Amanita Novi Yushita secara parsial kualitas pelayanan pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)”.

### **Definisi Pajak**

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1, 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. Sedangkan definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi, (2017:1), adalah kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Selanjutnya definisi pajak menurut Prof Dr. Rochmat Soemitro, S.H dalam buku Mardiasmo (2016:3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara dan merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, tetapi digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran negara dan pembangunan nasional.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.” (Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014). Kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sapriadi, 2013:74). Menurut Mauludin (2013:67) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Dimensi pelayanan pajak melalui pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011) adalah sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan.
2. Kemampuan melayani masyarakat.

3. Kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku ramah, tanggap, cermat dan cepat
4. Merespons permasalahan Wajib Pajak dengan cepat dan tepat.

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Sapriadi (2013:74) memaparkan bahwa terdapat lima indikator utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima indikator atau yang sering disebut dengan indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reliability*), Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*), Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.
- b. Jaminan (*Assurance*), Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguraguan.
- c. Empati (*Emphaty*), Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.
- d. Bukti Langsung (*Tangible*). Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

### **Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut Safri Nurmantu (2010:7) pemahaman peraturan perpajakan merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Pemahaman wajib pajak juga dapat didefinisikan sebagai informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan, Sementara Pemahaman wajib pajak menurut Waluyo (2011: 20) adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pemahaman Peraturan Perpajakan menurut Rahayu (2010), adalah pendidikan, pekerjaan, pengalaman, usia, sosial budaya, media, minat dan paparan informasi. Adapun indikator dari pemahaman pajak menurut Safri

Nurmantu (2010:7), adalah Mengetahui fungsi pajak, memahami prosedur pembayaran pajak, mengetahui sanksi pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Mardiasmo (2011:57) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi Perpajakan menurut Aristanti Widyaningsih (2013:312) dapat juga didefinisikan sebagai sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikarenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang. Sedangkan menurut Early Sunandy (2010:155) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi.

Menurut Mardiasmo (2011:63) ada 2 macam sanksi perpajakan, yaitu :

1. Sanksi Administrasi, Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga sebesar 2% per bulan, denda administrasi, atau denda berupa kenaikan kenaikan 50% dan 100%.
2. Sanksi Pidana, menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan, pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran, dan pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak..

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Siti Kurnia Rahayu, 2013:138), Menurut Liberti Pandiangan (2014:245) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap WP. Misalnya, apakah akan dilakukan himbauan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap WP. Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2013:94).

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu (2010:42) adalah Pemahaman terhadap Sistem Self Assessment, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

## OBJEK DAN METODE PENELITIAN

### Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi dan diisi langsung oleh responden dengan pendampingan.

Karakteristik demografi responden dalam penelitian ini merupakan profil dari 98 responden dari wajib pajak yang menjadi responden dalam pengisian kuesioner ini. Karakteristik demografi responden ini meliputi yang memiliki NPWP, jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tujuan ke KPP, dan tingkat pendidikan.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan asosiatif. Metode deskriptif adalah suatu penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri, sedangkan metode asosiatif digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel. (Bambang S. Soedibjo, 2013 : 8)

### Unit Analisis

Unit analisis adalah unit yang akan digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan karakteristik dari kumpulan objek yang lebih besar lagi (Bambang S. Soedibjo 2013) yang menjadi unit analisis pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi.

### Populasi dan Teknik Pengambilan Sample

Populasi adalah keseluruhan objek psikologis yang di batasi oleh kriteria tertentu dan populasi juga didefinisikan sebagai kumpulan dari subjek atau pengukuran dari masalah yang akan diteliti (Bambang S. Soedibjo, 2013 : 126). Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi pada tahun 2017 sebanyak 5.838.

Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dilakukan dengan menggunakan rumus dari Yamane (1967) yang di kutip oleh Bambang S. Soedibjo (2013 : 141) sebagai berikut:

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

di mana:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

d = presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{5.838}{1+5.838 \times 0,1^2} = 98,31 \text{ dibulatkan } 98$$

### Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung pada tempat yang diteliti, sedangkan metode

yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dengan sistem tertutup. Menurut Bambang S. Soedibjo (2013 : 116) kuisioner tertutup yaitu responden diminta untuk membuat pilihan diantara jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

### Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2) serta sanksi perpajakan (X3), variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak (Y).

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert, dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiono, 2011:107). Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 5 alternatif jawaban "sangat tidak setuju", "tidak setuju", "ragu-ragu", "setuju" dan "sangat setuju". Skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor Pertanyaan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2011 : 108)*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuisioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 98 kuisioner dengan tingkat pengembalian sebanyak 100 kuisioner. Dengan demikian nilai tingkat pengembalian kuisioner (respon rate) mencapai 100%

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut (Ghozali, 2011). Untuk pengujian validitas instrumen, penulis menggunakan pengujian validitas konstruk (Construct Validity). Pengujian validitas adalah membandingkan nilai r (koefisien relasi) dengan kriteria sebesar 0,3 apabila nilai r lebih besar dari kriteria maka instrument atau item-item pengujian dinyatakan valid, Hasil pengujian menunjukkan nilai r berkisar antara 0,505 sampai dengan 0,811 lebih besar dari r kriteria 0,300 maka instrument yang di uji adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat stabilitas dan konsistensi hasil pengukuran. Dikatakan reliabel jika digunakan secara berulang-ulang terhadap satu objek menghasilkan hasil sama. Ketentuan atau pernyataan angka reliabilitas dikemukakan oleh sekaran dalam Bambang S. Soedibjo (2013: 86), bahwa reliabilitas yang kurang dari 0,6 instrumen kurang baik, sekitar 0,7 instrumen layak dan lebih besar

dari 0,8 baik. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai Cronbach Alpha. Suatu variabel tersebut dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0.70$ . Hasil pengujian adalah nilai Cronch Alpha masing-masing variable adalah  $X1=0,79$ ,  $X2=0,77$ ,  $X3 0,79$ ,  $Y=0,79$  lebih besar dari  $0,70$  maka instrument yang di uji adalah reliable.

### Uji Asumsi Klasik

Menurut Imam Ghozali (2009 : 57) uji asumsi klasik digunakan untuk mendapatkan model regresi yang baik, terbatas dari penyimpangan data yang terdiri dari uji normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

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  $0,05$ . Apabila angka signifikansi  $> 0,05$ , maka data dikatakan normal. Sebaliknya, bila angka signifikansi  $< 0,05$ , maka data dikatakan tidak normal. Dari hasil pengujian, diperoleh kolmogorov smirnov Z sebesar  $0,82$  dengan nilai signifikansi. Berdasarkan nilai signifikansi lebih besar dari  $0,05$  maka nilai residual tersebut adalah normal.

Uji Asumsi Klasik dilakukan adalah 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 (Sunnyoto, 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 Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier berganda terdapat korelasi antara residual pada periode  $t$  dengan residual periode  $t-1$  (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- $1,65 < DW < 2,35$  berarti tidak terjadi autokorelasi
- $1,21 < DW < 1,65$  atau  $2,35 < DW < 2,79$  berarti tidak dapat disimpulkan
- $DW < 1,21$  atau  $DW > 2,79$  berarti terjadi autokorelasi

Berdasarkan Uji Autokorelasi diperoleh hasil bahwa nilai Durbin-Watson (DW) sebesar  $1,872$  berada di  $1,65 < DW < 2,35$  berarti tidak terjadi masalah autokorelasi.

### Hasil Uji Regresi



Hasil Uji Regresi dari variabel kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2) dan sanksi perpajakan (X3) terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. Koefisien Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,826	1,616		2,367	,020
	Total_X1	,204	,057	,272	3,585	,001
	Total_X2	,255	,069	,359	3,727	,000
	Total_X3	,244	,059	,342	4,132	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2020)

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi. Hal ini terlihat dari t hitung sebesar 3,585 > t tabel sebesar 1,998 dengan koefisien regresi sebesar 0,204. Dengan kata lain semakin baik pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak perorangan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak perorangan sebesar 20,4% dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik dan benar bisa menjadi dasar ataupun tolok ukur untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

### **Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi. Hal ini terlihat dari t hitung sebesar 3,727 > t tabel sebesar 1,998 dengan koefisien regresi sebesar 0,255. Dengan kata lain semakin baik pemahaman peraturan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak perorangan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak perorangan sebesar 25,5% dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Pemahaman peraturan perpajakan yang diberikan oleh aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak memperlihatkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan yang baik dan benar bisa menjadi dasar ataupun tolok ukur untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

## Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi. Hal ini terlihat dari  $t$  hitung sebesar 4,132 >  $t$  tabel sebesar 1,998 dengan koefisien regresi sebesar 0,244. Dengan kata lain semakin baik pemahaman peraturan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak perorangan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak perorangan sebesar 24,4% dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Sanksi Pajak yang diberikan oleh aparaturnya pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak memperlihatkan bahwa dengan diberlakukannya sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi Secara Bersama-sama

Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,798 <sup>a</sup>	,636	,625	1,64450	1,872

a. Predictors: (Constant), Total\_X3, Total\_X1, Total\_X2

b. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber : Hasil olah data spss (2020)

Hasil Uji - F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	444,889	3	148,296	54,835	,000 <sup>b</sup>
	Residual	254,213	94	2,704		
	Total	699,102	97			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X3, Total\_X1, Total\_X2

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2020)

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 hubungan antara kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak relatif besar. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,798 (lebih besar dari 0,50), nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,636 dan nilai  $f$  hitung sebesar 54,84 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. > dari  $F$  tabel sebesar 3,9. Angka ini menunjukkan bahwa, Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak sebanyak 63,6% variasi-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan

oleh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 26,4% 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.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi maka didapat nilai persamaan structural sebagai berikut :

$$Y = \hat{\alpha}_0 + \hat{\alpha}_1 X_1 + \hat{\alpha}_2 X_2 + \hat{\alpha}_3 X_3$$

$$Y = 3,826 + 0,204 X_1 + 0,255 X_2 + 0,244 X_3$$

Berikut adalah penjelasan mengenai hasil persamaan regresi tersebut :

1. Dengan Konstansta ( $\hat{\alpha}_0$ ) sebesar 3,826 artinya apabila Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Pajak tidak ada atau nilainya adalah 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Cimahi nilainya sebesar 3,826.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,204 artinya apabila Kualitas Pelayanan Pajak ditingkatkan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami kenaikan yang cukup baik yaitu 0,204 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Koefisien regresi variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,255 artinya apabila Pemahaman Peraturan Perpajakan ditingkatkan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami kenaikan yang cukup baik yaitu 0,255 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan antara Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Koefisien regresi variabel Sanksi Pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,244 artinya apabila Sanksi Pajak ditingkatkan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami kenaikan yang cukup baik yaitu 0,244 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kota Cimahi, demikian juga secara parsial Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan masing-masing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kota. .

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Candra Kusuma (2017) dan Yuni Setiowati dan Amanita Novi Yushita (2014) namun bertentangan dengan hasil penelitian Saiful Bahri, Yossi Diantimala, Shabri Abd. Majid (2018) dan Ningsih dan Sri Rahayu (2015)

## 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. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah cakupan area penelitian Seperti variabel kesadaran wajib pajak, variabel nilai kemanfaatan NPWP dan variabel sosialisasi perpajakan., sehingga penelitian dapat digeneralisasi dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahri S., Diantimala Y., Majid M.S.A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam. Vol. 4 No.2.*
- Bambang S.Soedibjo.2013.Pengantar Metode Penelitian.Universitas Nasional Pasim.Bandung
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Sunyoto, 2010
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19. Edisi VI. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kusuma K.C. dan Yushita A. N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2017.*
- Liberty, Pandiangan. 2014. Administrasi Perpajakan, Penerbit Erlangga Gunadi, 2013:94
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011* .Yogyakarta (ID): Andi Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014.
- Mauludin, H. 2013. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta (ID): Elex Media Komputindo.
- 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 (ID): Kelompok Yayasan Obor
- Rahayu S.K.2010 . PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Resmi S. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Jakarta (ID): Salemba Empat

- Sapriadi D. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Setyowati Y. dan Yushita A.N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kalidengen, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014. *Jurnal Profita Edisi 8 Tahun 2017*.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Edisi 10*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Widyaningsih A. 2013. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung(ID): Alfabeta.
- <https://nasional.kontan.co.id>
- [www.pajak.go.id/2013](http://www.pajak.go.id/2013)