



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KETAATAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM
MELAPORKAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN**

Meilinda Stefani Harefa¹⁾, Gusniar Enjel Gea²⁾

**Universitas HKBP Nommensen, Administrasi Perpajakan, Jl Sutomo No. 4 Medan
meilindastefani@uhn.ac.id¹⁾, gusniarangelgea01@gmail.com²⁾**

ABSTRAK

The purpose of the research is to analysis factors that affect individual taxpayer compliance. In this research there are four factors on tax compliance, namely: awareness of taxpayer, tax knowledge, quality of services and tax penalties. The data of this study were obtained by distributing questionnaires with a sample of 84 taxpayers at Tax Office of Medan City. The research method used is multiple regression. The conclusion of this study is that each independent variable namely awareness of taxpayer, tax knowledge, quality of services, and tax penalties has a positive and significant impact on the compliance of individual taxpayers.

INFORMASI ARTIKEL

*Dikirim : 07 Agustus 2019
Revisi Pertama :
Diterima : 03 September 2019
Tersedia online : 30 September 2019*

Kata Kunci : *Awareness of taxpayer, Tax knowledge, Quality of services, Tax penalties, Tax compliance.*

PENDAHULUAN

Indonesia melaksanakan pembangunan nasional dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan nasional yang telah dilakukan diantaranya pembangunan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas, dan sebagainya. Di era pemerintahan Jokowi-JK (SWA, 2015) ada 5 (lima) sektor prioritas pembangunan yang dilakukan yakni pertanian, perikanan dan kelautan, energi, industri, dan pariwisata. Dana yang dibutuhkan untuk melaksanakan pembangunan nasional ini tentu saja cukup besar. Seiring dengan berjalannya waktu, dana ini akan terus meningkat bergantung pada peningkatan kebutuhan itu sendiri. Indonesia mengandalkan pendapatan dari berbagai sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan. Secara umum, sumber pendapatan negara berasal dari 3 (tiga) sektor, yaitu pajak, non pajak, dan hibah. Sumber pendapatan negara nantinya akan digunakan untuk menyejahterakan rakyat sebagai perwujudan sila kelima yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sumber pendapatan negara akan kembali lagi pada rakyat dalam bentuk program bantuan atau pembangunan fasilitas umum.

Sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak dibagi dalam 7 (tujuh) sektor yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Ekspor, Pajak Perdagangan Internasional serta Bea Masuk dan Cukai. Besaran tarif pajak sudah ditentukan oleh undang-undang perpajakan yang berlaku. Umumnya pajak mulai dikenakan saat seseorang sudah memiliki penghasilan dengan besaran tertentu. Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara. Kelancaran pembangunan tergantung kepada dukungan akan ketersediaan dana (Wandansari, 2013). Jika pembangunan yang dilakukan membutuhkan dana dalam jumlah besar, maka pemerintah harus berupaya meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Saat ini pemerintah sedang berusaha untuk memaksimalkan pendapatan dari segi penerimaan pajak misalnya dengan peningkatan kualitas pelayanan pelaporan SPT dengan *e-filling* dan *e-form* serta perlakuan amnesty pajak untuk mendukung pembangunan nasional sehingga secara bertahap pemerintah tidak lagi bergantung kepada pihak luar negeri (utang). Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi negara, bahkan pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang.

Self Assessment System merupakan sistem yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak baik orang pribadi maupun badan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. *Self Assessment System* menghendaki adanya kemauan sendiri dan keaktifan dari wajib pajak dengan sukarela (tanpa paksaan) menghitung sampai kepada melaporkan pajak yang bersangkutan. Fakta di lapangan menunjukkan kenyataan yang berbeda. Tahun 2018 menurut Hestu Yoga, Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP, jumlah wajib pajak orang pribadi dan badan tercatat 17,6 juta wajib lapor surat pemberitahuan tahunan (SPT). Namun hanya 12,5 juta yang melaporkan SPT atau 71% (tirta.id). Di tahun 2019 per tanggal 1 April, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) mencapai 11,309 juta wajib pajak dari 18,334 juta wajib pajak atau sekitar 61,7%. Realisasi itu mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan (economy.okezone.com).

Persentase yang menurun dari tahun 2018 ke 2019 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Dengan data tersebut tidak dapat dipungkiri masih ada saja wajib pajak orang pribadi maupun badan yang tidak mau membayar pajak karena menganggap membayar pajak merupakan sebuah kerugian. Selain itu juga wajib pajak bisa jadi berpikir bahwa jika penghasilan sudah terpotong pajak maka tidak perlu melaporkan SPT atau wajib pajak menganggap bahwa melaporkan SPT dengan *e-filling* tidak mudah (rumit) sehingga membuat wajib pajak malas melaporkan SPT. Kecenderungan tersebut merupakan persoalan yang cukup serius bagi Direktorat Jenderal Pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat berdampak terhadap penerimaan pajak dan juga berdampak terhadap penerimaan negara. Jika penerimaan

negara dari sektor pajak berkurang hal ini akan sangat mempengaruhi keuangan negara. Hal tersebut akan menjadi kendala yang besar bagi pemerintah dalam proses pembangunan negara.

Menurut Sari, dkk (2017) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sikap wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan tentang perpajakan. Arum dan Zulaika (2012) dalam penelitiannya variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian Andinata (2015) membuktikan bahwa variabel persepsi efektivitas atas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi variabel sanksi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan variabel kesadaran perpajakan, pengetahuan tentang perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi pajak sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak orang pribadi (WPOP) dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT).

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Ketaatan wajib pajak sangat berhubungan dengan *Compliance Theory* (teori kepatuhan) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori kepatuhan (*compliance theory*) menjelaskan ketaatan seseorang dalam menjalan aturan yang berlaku. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditentukan oleh individu timbul karena ada minat untuk berperilaku. Ada tiga faktor perilaku yang adanya niat untuk berperilaku, yaitu *behavioral beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan *control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Kesadaran membayar pajak mengandung arti bahwa adanya sikap patuh, taat, disiplin, serta kritis dalam membayar pajak yang merupakan penambah kas negara dan digunakan untuk kepentingan bersama. Rendahnya kesadaran perpajakan masyarakat seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Hal ini dapat dikarenakan ketidaktahuan mereka tentang wujud konkrit imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Pengetahuan tentang perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang menjadi acuan pelaksanaan perpajakan yang meliputi hukum serta undang-undang yang berlaku. Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat

dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima 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 seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jenderal Pajak. Kualitas pelayanan dinilai melalui lima (5) dimensi yakni, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Oleh karena pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada WP serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Hasil Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Rajif (2012), dan Tiraada (2013) mengungkapkan bahwa sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik sikap fiskus dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Sanksi pajak adalah salah satu cara yang digunakan oleh pemerintah untuk memastikan bahwa wajib pajak mematuhi (tidak melakukan pelanggaran) serta melaksanakan peraturan (norma) perpajakan. Pada dasarnya wajib pajak akan memenuhi semua kewajiban perpajakannya jika pemberian sanksi dianggap memberi dampak negatif atau merugikan wajib pajak tersebut. Sanksi perpajakan terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berkaitan dengan pembayaran kerugian negara khususnya berupa denda, bunga dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana berupa kurungan atau penjara. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan demikian, sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penelitian ini mengajukan 4 (empat) hipotesis yakni:

- H₁ : Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT,
- H₂ : Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT,
- H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT, dan
- H₄ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yaitu jenis penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis yang ada. Pada penelitian ini variabel bebas adalah kesadaran perpajakan, pengetahuan tentang perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah ketaatan wajib pajak. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah 84 responden dengan menggunakan teknik *accidentalsampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan

sebagai sampel. Populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert 5 poin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Teknik analisis data dilakukan secara kuantitatif yaitu pengujian asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. Hipotesis penelitian ini dijawab dengan melakukan pengolahan data. Data diolah dengan menggunakan bantuan *software SPSS 19* (Ghozali, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dimulai dari analisis deskriptif jawaban responden, penyajian hasil uji normalitas serta hasil uji simultan (Uji F), uji parsial (Uji t) dan koefisien determinasi.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskripsi Jawaban Responden

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	84	14	30	22,44	4,660
PP	84	16	30	23,09	2,936
KPL	84	12	29	20,51	3,795
SP	84	14	29	21,51	3,804
KMP	84	15	30	22,59	3,545
Valid N (listwise)	84				

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Berdasarkan analisis deskriptif dapat diketahui bahwa untuk variabel Kesadaran Pajak memiliki jawaban nilai terendah bernilai 14 dan jawaban nilai tertinggi bernilai 30 sehingga diperoleh skor jawaban rata-rata (mean) 22,44 yang apabila dibagi dengan 6 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah pada skala 3 untuk skor rata-rata per item. Variabel Pengetahuan perpajakan memiliki jawaban nilai terendah bernilai 16 dan jawaban nilai tertinggi bernilai 30, sehingga skor rata-rata sebesar 23,09 yang apabila dibagi dengan 6 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah 3 untuk skor setuju peritem. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki jawaban nilai terendah bernilai 12 dan jawaban nilai tertinggi bernilai 29. Skor rata-rata diperoleh sebesar 20,51 yang apabila dibagi dengan 6 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah 3 untuk skor rata-rata per item. Variabel Sanksi Pajak memiliki jawaban nilai terendah bernilai 14 dan jawaban nilai tertinggi bernilai 29. Skor rata-rata diperoleh sebesar 21,51 yang apabila dibagi dengan 6 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah 3 untuk skor rata-rata per item.

Uji Normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Uji *Kolmogorov Smirnov* merupakan pengujian normalitas yang sering dipakai setelah adanya program *34tastic* yang beredar. Konsep dasar dari uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data dengan distribusi normal baku. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* bernilai $0,200 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal. Hasil Uji Normalitas disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96817658
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.051
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kesadaran Perpajakan (X ₁)	0,407	2,457	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Pengetahuan Perpajakan (X ₂)	0,495	2,022	
Kualitas Pelayanan (X ₃)	0,312	3,205	
Sanksi Pajak (X ₄)	0,474	2,108	

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Hasil uji multikolinearitas antar variabel bebas menunjukkan bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variable bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variabel Kesadaran Perpajakan (X₁) sebesar 2,457, Pengetahuan Perpajakan (X₂) sebesar 2,022, Kualitas Pelayanan (X₃) sebesar 3,205, dan Sanksi Pajak (X₄) sebesar 2,108. Selain itu, nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1 yaitu pada variabel variabel Kesadaran Perpajakan (X₁) sebesar 0,407, Pengetahuan Perpajakan (X₂) sebesar 0,495, Kualitas Pelayanan (X₃) sebesar 0,312, dan Sanksi Pajak (X₄) sebesar 0,474. Dengan demikian dapat disimpulkan antara variabel Kesadaran Perpajakan (X₁), Pengetahuan Perpajakan (X₂), Kualitas Pelayanan (X₃), dan Sanksi Pajak (X₄) tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT

Variabel	Konstanta	Koefisien	Nilai t			Kesimpulan
			t _{hitung}	t _{tabel}	sig	
X ₁ – Y	4,476	0,322	5,596	2,888	0,000	H ₁ diterima
X ₂ – Y		0,264	4,920	2,888	0,000	H ₂ diterima
X ₃ – Y		0,129	3,030	2,888	0,033	H ₃ diterima
X ₄ – Y		0,285	5,270	2,888	0,000	H ₄ diterima
F _{hitung}	12,576					
F _{tabel}	2,952					
Sig.	0,000					
R ²	0,576					

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dirangkum, maka dapat disusun persamaan garis regresi berganda berikut ini:

$$Y = 4,476 + 0,322X_1 + 0,264X_2 + 0,129X_3 + 0,285X_4 + e$$

Keterangan:

- Y : Ketaatan Melaporkan SPT
- X₁ : Kesadaran Pajak
- X₂ : Pengetahuan Perpajakan
- X₃ : Kualitas Pelayanan
- X₄ : Sanksi Pajak

Dari rangkuman analisis regresi berganda, nilai F_{hitung} adalah sebesar 12,576 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti secara simultan (bersama-sama) variabel kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap ketaatan WPOP dalam membayar pajak. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa setiap variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat ketaatan membayar pajak. Nilai koefisien determinasi (R^2) 0,576 yang artinya bahwa 57,6% variasi ketaatan WPOP dijelaskan oleh variasi variabel bebas yaitu kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak dan 42,4% dijelaskan oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kesadaran Pajak (X_1) terhadap Ketaatan Membayar Pajak (Y). Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,322 dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,596 dan signifikansi 0,000. Nilai ini mendukung hipotesis pertama (H_1) yaitu kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan WPOP dalam melaporkan SPT. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugroho (2016), namun tidak sejalan dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap ketaatan membayar pajak WPOP. Ada beberapa responden yang mengakui bahwa dalam membayarkan kewajibannya dipengaruhi oleh teguran atau harus diingatkan oleh keluarga dan kerabat terlebih dahulu, namun banyak juga responden sudah memiliki kesadaran sendiri dalam memenuhi kewajibannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Pengetahuan Perpajakan (X_2) terhadap Ketaatan Membayar Pajak (Y). Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,264 dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,920 dan signifikansi 0,000. Nilai ini mendukung hipotesis kedua (H_2) yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan WPOP dalam melaporkan SPT. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman WP mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi WP dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman WP, maka WP dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika WP tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka WP tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Ketaatan Membayar Pajak (Y). Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi X_3 sebesar 0,129 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,030 dan signifikansi 0,033. Nilai ini mendukung hipotesis ketiga (H_3) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan WPOP dalam melaporkan SPT. Kualitas pelayanan pajak berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak. Jika pelayanan yang dilakukan aparat pajak baik dan memberikan kesan baik terhadap wajib pajak ada kemungkinan wajib pajak akan rajin dalam melaporkan SPT dan membayar pajak, begitu pun sebaliknya jika pelayanan tidak baik akan ada kemungkinan hal tersebut yang dapat membuat

wajib pajak malas untuk melaporkan atau membayar pajak. Dengan demikian kualitas pelayanan pajak diprediksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Sanksi Pajak (X_4) terhadap Ketaatan Membayar Pajak (Y). Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi X_4 sebesar 0,285 dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,270 dan signifikansi 0,000. Nilai ini mendukung hipotesis keempat (H_4) yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan WPOP dalam melaporkan SPT. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum dan Zulaika (2012) yang menyimpulkan bahwa sanksi pajak mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini akan memenuhi kewajiban pajaknya dikarenakan adanya sanksi pajak yang akan diberikan jika wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) dimana pada penelitian tersebut menyimpulkan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan WPOP dalam membayar pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini adalah: a) kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT, b) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT, c) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT, dan d) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT.

Keterbatasan penelitian ini adalah: a) variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 (empat) variabel yaitu kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak, b) sampel ditentukan dengan *accidental sampling* karena keterbatasan waktu penelitian dan hanya WPOP secara umum sehingga hasil penelitian ini tidak dapat diterapkan kepada WPOP tertentu secara spesifik misalnya, WPOP Pekerjaan Bebas atau WPOP Usahawan, c) objek penelitian adalah KPP Pratama Medan Kota sehingga kemungkinan penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda apabila respondennya tidak hanya berasal dari KPP Medan Kota atau penelitian ini dilakukan di KPP Pratama yang lain, dan d) teknik pengambilan data dengan kuesioner atau angket, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang kemungkinan tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan keterbatasan yang terjadi dalam penelitian ini, maka saran yang dapat disampaikan penulis adalah: a) peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel bebas dalam penelitian ini misalnya kepemilikan NPWP, Penerapan *E-Filing*, Pengawasan *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, dan Tingkat Pendapatan, b) bagi peneliti selanjutnya bisa menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Random sampling*. Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Selain itu penentuan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan *Convenience Sampling*, yang mana teknik ini terkhusus untuk pengambilan sampel berdasarkan kesesuaian dengan ketentuan atau persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan, misalnya yang terdekat dengan tempat peneliti berdomisili, c) objek penelitian dapat diperluas misalnya dilakukan di KPP Pratama Kota Medan atau di KPP Pratama Sumatera Utara, dan d) jika peneliti selanjutnya tetap menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner maka ada baiknya jika peneliti

selanjutnya melakukan wawancara kepada responden sehingga kesimpulan yang diambil tidak hanya berdasar pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrument secara tertulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Andinata, Claudia, Monica. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Surabaya. Vol. 4 No. 2.
- Arum, Harjanti, Puspa dan Zulaika. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Diponegoro Journal of Accounting. Semarang. Juli. Hal. 1-8.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan VI. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati. 2011. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan & Perbankan. Semarang. Nopember. Vol. 3 No. 2.
- Muliari dan Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis. Bali. Januari. Vol. 6 No. 1.
- Nugroho, Aditya. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Journal of Accounting. Vol. 2 No. 2.
- Rajif, Mohamad. 2012. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon*. Jurnal Gunadarma. Depok. Jawa Barat. Hal. 50-62.
- Sari, Kurnia, Diana, dkk. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surakarta*. Seminar Nasional IENACO. Surakarta.
- Tahar, Afrizal dan Rachman. 2014. *Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Investasi. Yogyakarta. Januari. Hal 57-67.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA. Vol. 1 No.3.
- Wandansari, Dewi, Nini. 2013. *Perlakuan Akuntansi atas PPh Pasal 21 Pada PT. Artha Prima Finance Kotamobagu*. Jurnal EMBA. Vol. 1 No. 3.
- Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada*

KPP Pratama Gambir Tiga). Simposium Nasional Akuntansi XIII. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.