

PENGARUH KESADARAN, PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**Alifa Nur Rohmawati¹
Ni Ketut Rasmini²**

**¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: nur_alifa@yahoo.com / telp: +62 83 11 95 96 527**

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Pajak memiliki peranan penting bagi negara. Penerimaan pajak akan meningkat jika kepatuhan pajak meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, penyuluhan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Populasi pada penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat. Metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, penyuluhan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan dan parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Kata kunci: *kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penyuluhan, sanksi perpajakan*

ABSTRACT

Taxation plays an important role for the state. Tax revenue will increase if the loyalty of the tax payers increases. This study was conducted to identify the impact of the awareness of tax payers, illumination, quality of services and sanction of taxation upon loyalty of individual tax payers at KPP Pratama Denpasar Barat. The population of the study included the individual tax payers registered at KPP Pratama Denpasar Barat. The samples were taken using purposive sampling method and totaled 100. The data were analyzed using multiple linear regression technique. Based on the result of analysis, it was identified that the awareness of tax payer, illumination, quality of service and sanction of taxation simultaneously and partially affected the loyalty of individual tax payers at KPP Pratama Denpasar Barat.

Keywords: *awareness of tax payer, illumination, loyalty of tax payer, quality of service, sanction of taxation*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1984. Sejak saat itu, Indonesia menganut *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Mardiasmo, 2009:7). Konsekuensi dari perubahan ini adalah Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak (Maria, 2012). Menurut Darmayanti (2004) dalam (Elia, 2006), penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Kepatuhan wajib pajak diidentifikasi dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, menyetor kembali Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dan membayar pajak terutang serta membayar tunggakan pajak. Hal tersebut dipertegas dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh, yaitu jika memenuhi kriteria berikut ini.

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.

4) Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP, dan dalam hal wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada angka 1, 2, 3, dan 4 di atas.

Namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, seperti yang dipaparkan oleh Wahyu (2008) bahwa kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, hal tersebut ditunjukkan dari total wajib pajak yang terdaftar hanya sebagian yang melaporkan kewajiban perpajakannya.

Penelitian-penelitian yang pernah dilakukan di Indonesia menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: penelitian yang dilakukan oleh Hutagaol, dkk (2007) dan Yadnyana (2011) menunjukkan bahwa variabel-variabel yang memengaruhi kepatuhan pajak salah satunya adalah sanksi pajak. Muliari (2010) dalam penelitiannya menyatakan kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Ari (2011) dalam penelitiannya menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penyuluhan perpajakan.

KPP Pratama Denpasar Barat merupakan instansi yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Bali. Penelitian ini meneliti tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat karena jumlah wajib pajak orang pribadi dan tingkat kepatuhannya dari tahun 2007 hingga 2010 mengalami peningkatan, namun peningkatan tersebut tidak terlalu signifikan. Pada Tabel 1, dipaparkan besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Tabel 1: Tingkat Kepatuhan Penyetoran SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2007-2010

Tahun	WP Efektif *) (orang) (a)	SPT Masuk (buah) (b)	SPT Tidak Masuk (buah) (c)	Tingkat Kepatuhan = b/a * 100%
2007	45.902	25.313	20.589	55,15%
2008	60.663	34.848	25.815	57,45%
2009	68.830	40.771	28.059	59,23%
2010	75.460	47.737	27.723	63,26%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat, 2012(data diolah)

*) Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-26/PJ.2/1988, wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan atau SPT Tahunan sebagaimana mestinya.

Tabel 1 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepatuhan dari tahun 2007 hingga 2010 mengalami peningkatan tetapi besar peningkatan tersebut tidak terlalu signifikan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 2 yang memaparkan persentase pertumbuhan dari wajib pajak efektif dan SPT masuk.

Tabel 2: Persentase Pertumbuhan Wajib Pajak Efektif dan SPT Masuk Periode 2007-2010

Tahun Pajak	WP Efektif	Pertumbuhan %	SPT Masuk	Pertumbuhan %
2007	45.902	-	25.313	-
2008	60.663	32,16	34.848	37,67
2009	68.830	13,46	40.771	17,00
2010	75.460	9,63	47.737	17,09

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat, 2012 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa besarnya pertumbuhan WP efektif mengalami penurunan dari tahun 2007 hingga tahun 2010 dan pertumbuhan SPT masuk cenderung berfluktuasi dari tahun 2007 hingga tahun 2010. Sehingga perlu dikaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut. Faktor-faktor yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi pengaruh kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Palil (2005) juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan salah satu hal

penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muliari (2011) dan Putra (2011) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga diduga:

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Penyuluhan merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarannya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan biasa juga disebut pendidikan non formal (Pudji, 2007). Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya (Deni, 2006). Deni (2009) dan Ari (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga:

H2 : Penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dalam suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang telah bersifat laten (Sumadi, 2005). Menurut Boediono (2003) dalam (Supadmi, 2009), pelayanan ialah proses bantuan kepada orang lain

dengan kiat-kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga tercipta keberhasilan dan kepuasan. Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Penelitian yang dilakukan oleh Agus (2006) dan Putra (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57). Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, berupa sanksi pidana dan administrasi. Sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Sanders, *et al* (2008) dan Yadnyana (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga:

H4 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Barat yang beralamat di Jalan Raya Puputan No. 13 Renon Denpasar. Berdasarkan sumbernya, data yang dikumpulkan berupa data primer yang merupakan hasil jawaban kuesioner yang telah dirancang, disusun, dan disajikan dalam bentuk skala ordinal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi efektif yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Wajib pajak orang pribadi yang dijadikan sampel adalah wajib pajak orang pribadi efektif yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat minimal selama dua tahun.
- 2) dan wajib pajak orang pribadi yang mengurus kewajiban perpajakannya sendiri.

Jumlah anggota populasi yang akan diambil sebagai sampel penelitian dihitung dengan rumus *slovin* (Umar, 2008:67) berikut ini.

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

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditoleransi, pada penelitian ini adalah 10%

Jumlah populasi diketahui sebanyak 75.460 orang, merupakan jumlah wajib pajak orang pribadi efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat pada

tahun 2010. Sehingga sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Berikut ini perhitungan jumlah sampel yang diteliti.

$$n = \frac{75.460}{(1 + 75.460 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = 99,86$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Mengingat pengumpulan data menggunakan kuesioner, maka untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kemudian dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Kegunaan analisis ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Bentuk umum persamaan regresi linier berganda (Sugiyono, 2010:277) sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \varepsilon \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 = Kesadaran Wajib Pajak
- X2 = Penyuluhan Perpajakan
- X3 = Kualitas Pelayanan
- X4 = Sanksi Perpajakan
- α = Konstanta
- ε = Variabel Pengganggu
- β_1 - β_3 = Koefisien Regresi

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji statistik t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel

bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Uji hipotesis menggunakan uji t dilakukan untuk menguji empat hipotesis yang ada pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), penyuluhan perpajakan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi perpajakan (X4) pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Denpasar Barat. Selanjutnya dengan menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*, maka data primer diolah dan dianalisis, kemudian hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3: Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Koefisien Regresi	t Hitung	Signifikan t
Konstanta	-0,124	-0,552	0,582
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,266	2,665	0,009
Penyuluhan (X2)	0,268	2,858	0,005
Kualitas Pelayanan (X3)	0,227	2,480	0,015
Sanksi Perpajakan (X4)	0,187	2,239	0,027
Koefisien Determinasi = 0,693			
F Hitung = 56,771			
Signifikan F = 0,000			

Sumber: data diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 3 dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = -0,124 + 0,266 X1 + 0,268 X2 + 0,227 X3 + 0,187 X4$$

Nilai Konstanta -0,124 memiliki arti bahwa jika kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sama dengan konstan, maka wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat tidak patuh. Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak = 0,266, berarti jika kesadaran wajib pajak meningkat sementara variabel lain dalam penelitian ini

tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat. Nilai koefisien regresi penyuluhan perpajakan = 0,268, berarti jika penyuluhan perpajakan meningkat sementara variabel lain dalam penelitian ini tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan = 0,227, berarti jika kualitas pelayanan meningkat sementara variabel lain dalam penelitian ini tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan = 0,187, berarti jika sanksi perpajakan meningkat sementara variabel lain dalam penelitian ini tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai *Adjusted R-square* pada Tabel 3. Nilai dari *Adjusted R-square* atau koefisien determinasi sebesar 0,693 atau 69,3 persen. Angka ini dapat diartikan bahwa 69,3 persen kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sisanya sebesar 30,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada model penelitian ini.

Hasil uji statistik F dapat dilihat pada Tabel 3. Berdasarkan Tabel 3, diketahui nilai F hitung sebesar 56,771 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga H_0 ditolak ini berarti bahwa antara variabel bebas dengan variabel terikat pada penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan secara

simultan. Oleh karena itu, model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak. Ini berarti, kesadaran secara parsial berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,665. Artinya jika kesadaran meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat. Pengetahuan tentang pajak perlu dimiliki oleh seluruh masyarakat, agar mereka mengetahui tujuan, fungsi serta manfaat pajak. Sehingga timbul kesadaran dari masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muliari (2011) dan Putra (2011), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara positif dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel penyuluhan perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak. Ini berarti, penyuluhan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Penyuluhan perpajakan mempunyai pengaruh positif, hal tersebut dapat dilihat dari

nilai t hitung sebesar 2,858. Artinya jika penyuluhan perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat. Penyuluhan perpajakan yang diselenggarakan oleh Dirjen Pajak harus secara terus-menerus dilakukan untuk memperluas informasi serta memperdalam pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Deni (2006) dan Ari (2011) yang menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,015 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak. Ini berarti, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,480. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat. Memiliki staf profesional yang mampu memecahkan setiap permasalahan wajib pajak, ramah, dan dapat berinteraksi dengan baik kepada seluruh wajib pajak merupakan unsur penting yang menjadi ukuran kualitas pelayanan suatu instansi pajak. Selain itu, fasilitas kantor seperti kenyamanan ruang tunggu serta tempat parkir yang memadai juga menjadi ukuran dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agus (2006) dan Putra (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,027 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak. Ini berarti, sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Sanksi pajak mempunyai pengaruh positif, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,239. Artinya jika sanksi pajak meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat maka cenderung meningkat. Pemerintah telah menerapkan peraturan perpajakan yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan perpajakan. Hal tersebut dimaksudkan untuk menyeragamkan pelaksanaan perpajakan, sehingga masyarakat perlu untuk mengetahui peraturan-peraturan yang memuat tentang perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sanders, *et al* (2008) dan Yadnyana (2010) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disimpulkan:

- 1) Kesadaran berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi tingkat kesadaran, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.
- 2) Penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin sering penyuluhan perpajakan diselenggarakan oleh KPP Pratama

khususnya KPP Pratama Denpasar Barat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.

- 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Menunjukkan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama khususnya KPP Pratama Denpasar Barat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.
- 4) Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin dalam pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan di KPP Pratama Denpasar Barat, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

- 1) Kegiatan penyuluhan perpajakan sangat erat kaitannya dengan kesadaran wajib pajak. Adanya penyuluhan mengenai perpajakan, masyarakat akan memiliki pengetahuan tentang pajak, baik fungsi, tujuan, manfaat pajak bagi negara dan warga negara, serta sanksi-sanksi yang akan dikenakan bagi pelanggarnya. Sehingga perlu bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih mengintensifkan kegiatan penyuluhan, misalnya melalui penayangan iklan mengenai pajak di televisi, radio dan media cetak atau penyuluhan langsung kepada wajib pajak saat mereka melaksanakan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama.

- 2) Kualitas pelayanan masih dirasa kurang oleh wajib pajak, sehingga perlu bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk membentuk karakter pegawai pajak yang ramah dan santun, memiliki pribadi yang jujur, dan bersikap terbuka untuk menanggapi setiap masalah yang dihadapi oleh wajib pajak.

REFERENSI

- Agus Nugroho Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ari Juniari, Ni Kadek. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Departemen Keuangan Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh*. Jakarta.
- Deni Hendarsyah. 2006. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Mampang Prapatan Jakarta). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Direktorat Jenderal Pajak. 1988. *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-26/PJ.2/1988. Kriteria Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif*. Jakarta.
- Elia Mustikasari. 2006. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. Disampaikan pada *Simposium Nasional Akuntansi (SNA) X*, Makasar. ASPP-16 : Hal. 1-41.
- Hutagaol, John, Wing Wahyu Winarto & Arya Pradipta. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam *Akuntabilitas*. Vol 6(2) : Hal. 186-193.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

- Maria M. Ratna Sari & Ni Nyoman Afriyanti. 2012. Pengaruh Kepatuhan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak PPh Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Timur. Dalam *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol 7(1) : Hal. 1-21.
- Muliari, Ni Ketut & Putu Ery 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. Dalam *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol 6(1) : Hal. 1-23.
- Palil, Mohd. Rizal. 2005. Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol 7(1) : Hal. 11-21.
- Pudji Muljono. 2007. *Learning Society*, Penyuluhan dan Pembangunan Bangsa. *Jurnal Penyuluhan*. Vol 3(1) : Hal. 55-63.
- Putra, Ida Bagus Gede. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sanders, Debra L., Philip M. J. Reckers & Govind S. Iyer. 2008. Influence of Accountability and Penalty Awareness on Tax Compliance. *American Accounting Association*. Vol 30(2) : Hal. 1-20.
- Sumadi. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Hal. 59-72.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Dalam *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol 4(2) : Hal. 1-14.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol 4 (1) : Hal. 105-121.
- Umar Husein. 2008. *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wahyu Santoso. 2008. Analisis Resiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol 5(1) : Hal. 85-137.
- Yadnyana, I Ketut. 2010. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. Dalam *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 15(1) : Hal. 75-83.