

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN
WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)**



NASKAH PUBLIKASI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ELLA WIDYASTUTI

B 200 110 041

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN
WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)**

ELLA WIDYASTUTI

B 200 110 041

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

E-mail : ella.widya94@gmail.com

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada KPP Pratama Surakarta).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 wajib pajak. Metode pengumpulan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji F, uji koefisien determinasi R, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa R^2 diperoleh nilai 0,320 yang berarti bahwa 32,0% tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak. Sisanya sebanyak 68,0% dipengaruhi variabel diluar model. Hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: *tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.*

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca naskah publikasi dengan judul :

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK

ORANG PRIBADI

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)

Yang di tulis oleh :

ELLA WIDYASTUTI

NIM : B 200 110 041

Penandatanganan berpendapat bahwa naskah publikasi tersebut telah memenuhi syarat untuk di terima.

Surakarta, Oktober 2015

Pembimbing



(Dra. Mujiyati, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Triyono, SE., M.Si)

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki Negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak.

Pajak mempunyai fungsi budgetair dan fungsi regulierend. Fungsi budgetair adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Fungsi regulierend adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2013:1).

Menurut Fuadi (2013) penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Persoalan mengenai kepatuhan wajib pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan Negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011). Dalam sistem ini, diharapkan ada dalam diri Wajib Pajak yaitu tingkat pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan.

Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak, sedangkan sanksi pajak dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya. Sebagai konsekwensinya, fiskus, dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak, berkewajiban mendukung upaya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelayanan prima dan penyuluhan intensif.

Lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu. Dari definisi ini lingkungan masyarakat dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi : proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat tindakan suatu model, proses reproduksi motorik yaitu proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan, proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori ini relevan dengan lingkungan Wajib Pajak berada karena seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi

perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Farid Syahril (2013) juga melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian tersebut pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?
2. Apakah tingkat kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?
4. Apakah lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?

LANDASAN TEORI

Pajak

1.1 Definisi dan Unsur Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (dalam Mardiasmo, 2013:1), mengatakan bahwa:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pembayaran pengeluaran umum”.

1.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Mardiasmo (2013:1) dalam bukunya yang berjudul “Perpajakan” adalah :

1.) Fungsi Budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2.) Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintahan dalam bidang sosial dan ekonomi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Simon James *et al* (n.d.) yang dikutip oleh Gunadi (2010), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Riko (2006:75) dalam Farid Syahril (2013), tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui. Sedangkan menurut Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia perpajakan Indonesia, 1997 : 179). Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan, Mardiasmo (2013:59).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana, Mardiasmo (2013:59).

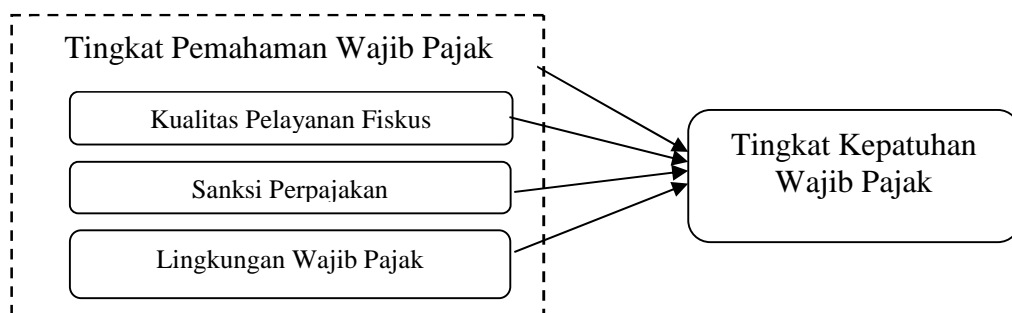
Lingkungan Wajib Pajak

Lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu. Dari definisi ini lingkungan masyarakat dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi : proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat tindakan suatu model, proses reproduksi motorik yaitu proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan, proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori ini relevan dengan lingkungan Wajib Pajak berada karena seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Kerangka Pemikiran

Gambar II.1

Kerangka Pemikiran



Pengembangan Hipotesis

a. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Farid Syahril (2013), Surliani dan Kardinal (2012) mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, maka hipotesis penelitian yang akan diuji adalah:

H1 : Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan, maka hipotesis penelitian yang akan diuji adalah:

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

c. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda pajak yang akan merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai denda. Adanya sanksi tersebut akan mendorong meningkatnya kepatuhan perpajakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

d. Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Lingkungan yang kondusif akan lebih mendukung wajib pajak untuk patuh. Lingkungan yang kondusif seperti: lingkungan bisnis wajib pajak berada yang mudah menerapkan/mengikuti peraturan yang berlaku, masyarakat tidak memberikan peluang untuk menghindari dari pajak dan menganggap penting pajak, prosedur sederhana dan biaya murah, dan ada model dari tokoh masyarakat yang memberikan contoh untuk patuh pada pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sebaliknya, lingkungan yang kurang kondusif dimana masyarakat tidak memiliki tanggung jawab perpajakan akan menurunkan tingkat kepatuhan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H4 : Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Dengan data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sampai Februari 2015. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-random sampling*. Metode *non-random sampling* merupakan tipe sampling yang tidak mempertimbangkan peluang (Sanusi 2011). Penentuan jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

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

n = sampel yang akan ditentukan

N= Jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{91.944}{1+91.944(10\%)^2}$$

= 99.89 sampel dibulatkan menjadi 100 sampel.

Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

Variabel Dependen.

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak. Diproksikan dengan 4 (empat) butir pertanyaan mengacu dari kuisisioner penelitian Jatmiko (2006). Indikator variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Paham dan berusaha memahami UU Perpajakan.
- b. Selalu mengisi formulir pajak dengan benar.
- c. Selalu menghitung pajak dengan benar.
- d. Selalu membayar pajak tepat pada waktunya.

Variabel Independen

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (TPWP)

Pemahaman Wajib Pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak (Imelda 2014). Diproksikan dengan 7 (tujuh) butir pertanyaan mengacu dari kuisisioner penelitian Qomaria (2008). Indikator variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Paham bahwa sumber penerimaan terbesar Negara berasal dari pajak.
- b. Mengetahui informasi tentang sosialisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah.
- c. Paham akan sistem self assessment.
- d. Paham akan hak dan kewajiban wajib pajak
- e. Paham akan fungsi pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Diproksikan dengan 5 (lima) butir pertanyaan mengacu dari kuisisioner penelitian Jatmiko (2006). Indikator variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak merasa bahwa petugas pajak sudah memberikan pelayanan dengan baik.
- b. Wajib Pajak merasa bahwa penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman akan hak dan kewajiban Wajib Pajak.
- c. Wajib Pajak merasa bahwa petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan atas pajak yang dikenakan.
- d. Wajib Pajak merasa bahwa cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien.
- e. Wajib Pajak merasa bahwa Fiskus harus selalu bersedia membantu saat dibutuhkan.

Sanksi Perpajakan (SP)

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, Mardiasmo (2013). Diproksikan dengan 4

(empat) butir pertanyaan mengacu dari kuisisioner penelitian Munari (2005). Indikator variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- b. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
- c. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
- d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Lingkungan Wajib Pajak (LWP)

Lingkungan Wajib Pajak yang tidak kondusif adalah lingkungan Wajib Pajak berada dimana masyarakatnya mendukung perilaku tidak patuh terhadap pajak (Novitasari, 2006). Diproksikan dengan 4 (empat) butir pertanyaan mengacu dari kuisisioner penelitian Novitasari (2006). Indikator variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Masyarakat mendukung perilaku tidak patuh terhadap pajak.
- b. Masyarakat mendorong untuk melaporkan pajak secara tidak benar guna mengurangi beban pajak.
- c. Masyarakat melaporkan pajak secara tidak benar.
- d. Melaporkan pajak secara tidak benar karena anjuran masyarakat sekitar.

Skala penyusunan yang digunakan dalam variabel-variabel penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

- | | |
|-------------------------|-------|
| 1 = Sangat tidak setuju | (STS) |
| 2 = Tidak Setuju | (TS) |
| 3 = Netral | (N) |
| 4 = Setuju | (S) |
| 5 = Sangat setuju | (SS) |

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model regresi berganda (*multiple regression analysis*), karena terdiri dari satu variabel dependen dan beberapa variabel independen. Persamaan regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 TPWP + \beta_2 KPF + \beta_3 SP + \beta_4 LWP + \varepsilon$$

Dimana :

KWP = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

α = Konstanta

β = Koefisien masing-masing variabel X1, X2, X3, dan X4

TPWP = Tingkat pemahaman wajib pajak

KPF = Kualitas pelayanan fiskus

SP = Sanksi Perpajakan

LWP = Lingkungan wajib pajak

ε = Error

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi dan Uji Statistik t

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients Beta</i>	<i>t hitung</i>	Signifikan
<i>Constant</i>	2,510	0,036	0,971
TPWP	0,244	2,495	0,015
KPF	0,300	2,696	0,009
SP	0,234	2,213	0,030
LWP	0,210	2,225	0,029

t_{tabel}	= 2,000
F_{hitung}	= 10,313
F_{tabel}	= 2,76
Adjusted R^2	= 0,320

Sumber: Data Diolah 2015

Pembahasan

Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dalam penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (H1 diterima). Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan *level of significant* yaitu sebesar $0,015 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 2.495 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2.000. Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman Wajib Pajak mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Secara empiris penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farid Syahril (2013), bahwa Tingkat Pemahaman Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Masruroh dan Zulaikha (2013) juga membuktikan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas Pelayanan Fiskus dalam penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (H2 diterima). Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan *level of significant* yaitu sebesar $0,009 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 2.696 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2.000. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Secara empiris penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Cindy dan Yenni (2013), bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Namun hasil ini tidak

sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti Masruroh dan Zulaikha (2013), Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi Perpajakan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (H3 diterima). Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan *level of significant* yaitu sebesar $0,030 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 2.213 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2.000. Hal ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Secara empiris penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Cindy dan Yenny (2013), bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Masruroh dan Zulaikha bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Lingkungan Wajib Pajak dalam penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (H4 diterima). Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa variabel Lingkungan Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan *level of significant* yaitu sebesar $0,029 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 2.213 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2.000. Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan Wajib Pajak mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Secara empiris penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Cindy dan Yenny (2013), bahwa Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian yang dilakukan Anisa (2011) juga mengatakan bahwa Lingkungan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tingkat signifikansi 0,05, Artinya semakin paham wajib pajak tentang perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi juga akan meningkat.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tingkat signifikansi 0,05. Artinya semakin berkualitas pelayanan fiskus, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat.
3. Variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tingkat signifikansi 0,05. Artinya semakin

tegas sanksi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat.

4. Variabel Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tingkat signifikansi 0,05. Artinya semakin kondusif lingkungan wajib pajak berada, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi maka diperoleh keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan data kuesioner sebagai instrumen penelitian, sehingga memiliki kemungkinan respon jawaban yang bias.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi saja, sehingga hasilnya kurang bisa di generalisasi secara luas.

Saran

Berdasarkan uraian di atas tentang pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi maka dapat disarankan bahwa:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta dan Kanwil DJP Jawa Tengah II, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk dapat memberikan sosialisasi maupun penyuluhan kepada wajib pajak di Kota Surakarta dan memberikan sanksi yang lebih tegas agar Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Surakarta dapat meningkat. Dimana pada penelitian ini Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta.
2. Bagi akademisi, hasil penelitian dapat dijadikan bahan informasi dan referensi, serta dalam pengembangannya dapat menambah variabel lain selain Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan menambah metode lain diluar kuisisioner seperti wawancara untuk mengatasi kelemahan-kelemahan pada data kuesioner.
4. Untuk peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel-variabel penelitian agar menghasilkan penelitian yang lebih baik, seperti variabel religius, pendidikan, biaya kepatuhan, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, Muhammad Abdul, dan Mujiati. 2014. *“perpajakan kontemporer”* Muhammadiyah University Press, 2010.
- Budiono, b. 2003. *Pelayanan prima perpajakan*. Jakarta : rineka cipta
- Djarmiko, Agus. 2006. *“ Pengaruh Sikap Wajib Pajak Padapelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)”*. Tesis Universitas Diponegoro, Tidak Dipublikasikan.
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 19. Edisi 6*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi, Ari. 2010. *“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan (Survey di KPP Pratama Boyolali)”*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tidak Dipublikasikan
- Harjanti, Arum Puspa. (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)*, Tesis. Progam Sarjana Akuntansi Undip.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- <http://globalindomanagemen.wordpress.com> diakses tanggal 16 maret 2015
- Ilyas B, Wirawan & Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak*. Edisi ke 4. Jakarta: Salemba Empat
- Lestari, puji.2010. analisis tingkat pemahaman terhadap pelaksanaan self assessment system. Media keuangan vol. II No. 17 tahun 2010
- Mangoting, Yenni dan Arabella Oentari Fuadi. 2012. *“Pengaruh Kualitas pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak UMKM”*. Jurnal.Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Mangoting, Yenni dan Cindy Jotopurnomo. 2013. *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”*. Jurnal pajak dan akuntansi, Vol. 1,No.1.Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Mardiasmo, 2011. *“Perpajakan”*, Edisi Revisi 2011. Jakarta: Andi
- Mardiasmo, 2013. *“Perpajakan”*, Edisi Revisi 2013. Jakarta: Andi
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur*. Jurnal akuntansi bisnis Vol.6.1-Jan 2011

- Muslim, afdilla. 2007. Pengaruh tingkat pemahaman, pendidikan, pengalaman dan penghasilan wp di kpp padang. Skripsi FE Unand
- Najib, Debby Farihun. (2013). “*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan (Studi empiris pada KPP Pratama Malang Utara)*”.Jurnal. Malang : Universitas Brawijaya.
- Pardiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Riko, Thomas. 2006. Analisis tingkat pemahaman wp badan dan fiskus terhadap perencanaan dan penggelapan pajak pada kpp padang. Skripsi :FE UNAND
- Robbins, Stephen P. (1996) *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*, Jakarta : Prenhallindo
- Rustiyaningsih, Sri.2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta*, No.02 Tahun XXXV, ISSN 0854-1981.
- Santi, anisa nirmala. 2011. Analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Skripsi. Semarang feb undip
- Setiaji, Bambang. 2004. Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Suandy, Erly. 2005. ***Hukum Pajak***. Jakarta: Salemba Empat
- Sumarsan, Thomas.2012. ”Perpajakan Indonesia”.jakarta:indeks.
- Surliani dan Kardinal. (2012). “ *Pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, dan pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Ilir Barat*”.Jurnal. : STIE MDP.
- Syahril, Farid. 2013. “*Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)*”. Jurnal. Padang : Universitas Negeri Padang.
- Supriyati dan Hidayati. 2008. “*Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*” Akuntansi dan Teknologi Akuntansi. Vol 7, No 1, Mei 2008, hlm 41-50.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2011. “*Perpajakan Indonesia*”. Salemba Empat, Jakarta
- Zulaikha dan Siti Masruroh.2013.”*Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal)*” Jurnal Akuntansi, volume Z, nomor 4, Halaman 1-15 : Universitas Dipenegoro.