

**PENGARUH DENDA, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA KAB.
BANTAENG**

SKRIPSI

**MARATUL JANNAH
NIM 105730477714**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

**PENGARUH DENDA, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA KAB.
BANTAENG**

Maratul Jannah

105730477714

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Serjana
Ekonomi (S1) Pada Jurusan Akuntansi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULLTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

MOTTO

“Man jadda wa jadda, jika kita sungguh-sungguh melakukannya maka pasti bisa”

“Pendidikan merupakan perlengkapan yang paling baik untuk hari tua” (Aristoteles)

“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri” (Ibu Kartini).



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI

Alamat :Jln.Sultan Alauddin No.259 Fax(0411) 860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kab. Bantaeng "

Nama Mahasiswa : MARATUL JANNAH

No. Stambuk : 105730477714

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenjang Studi : Strata Satu (S1)

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di teliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari sabtu tanggal 27 Oktober 2018.

Makassar, 27 Oktober 2018

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Muchran BL.,M.Si
NBM: 602 785

Pembimbing II

Mira, SE.,M.Ak.,AK
NIDN: 1286844

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

Ismail Resuleng, SE.,MM
NBM: 903 078

Ketua Jurusan Akuntansi

ismail Badollahi,SE.,M.Si,Ak.,CA.,CSP
NBM: 107 3428



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI

Alamat : Jln. Sultan Alauddin No.259 Fax(0411) 860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kab. Bantaeng "
Nama Mahasiswa : MARATUL JANNAH
No. Stambuk : 105730477714
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di teliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari sabtu tanggal 27 Oktober 2018.

Makassar, 27 Oktober 2018

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Muchran BL.,M.Si
NBM: 602 785

Pembimbing II

Mira, SE.,M.Ak.,AK
NIDN: 1286844

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

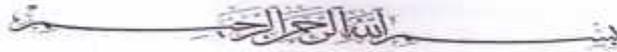
Ismail Badollahi, SE.,MM
NBM: 903 078

Ketua Jurusan Akuntansi

Ismail Badollahi, SE.,M.Si,Ak.,CA.,CSP
NBM: 107 3428



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maratul Jannah
Stambuk : 105730477714
Program Studi : Akuntansi
Dengan Judul : "Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak , dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama kabupaten Bantaeng".

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, Oktober 2018

Yang Membuat Pernyataan,



MARATUL JANNAH

Diketahui Oleh:



Ketua Jurusan Akuntansi

Ismail Badollahi, SE., M.Si.Ak.CA.CSP
NIDN : 0915058801

ABSTRAK

MARATUL JANNAH, tahun 2018 pengaruh denda, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama kabupaten Bantaeng, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Muchran, dan pembimbing II Ibu Mira.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Denda, Kesadaran wajib pajak dan Kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantaeng. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dan beberapa dokumentasi. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan SPSS 22 menunjukkan bahwa denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Denda, Kesadaran wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

MARATUL JANNAH, in 2018 the influence of fines, awareness of taxpayers and the quality of service of tax authorities on taxpayer compliance in KPP Pratama Distric Bantaeng, thesis of accounting study program of the faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by the guide 1 Mr. Muchran and supervisor 2 Mrs. Mira.

This study aims to determine the effect of fines, awareness of taxpayers and the quality of service of tax authorities on individual taxpayer compliancwe in the KKP pre-service program. This serearch data is obtained from the questionnaire (primary) and some documentation. Data analysis model used in this study is multiple regression analysis. Sampling wa done by randiom sampling method, which is a sampling method, which is a sampling technique where all individuals in the population either individually or together are given the opportunity to be choden as a member of the sample.

Based on the results of data analysis with the help of SPSS 22 shows that fines have a positive effect on individual taxpayer compliance, taxpayer awareness has a positive effect on individual taxpayer compliance, and the service quality of tax authorities has a positive effect on individual taxpayer compliance.

**Keywords: Fines, Taxpayer Awareness, Service Quality of tax Authorities,
Taxpayer Compliance**

KATA PENGANTAR



Segala Puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-nya yang tiada henti diberikan kepada hamba-nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Bantaeng”. Yang telah disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana Ekonomi pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, maka perkenankanlah penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang selama ini telah membimbing, mendampingi, mendoakan dan membantu penulis selama masa penyelesaian studi, kepada:

1. Allah Subhana Wata'ala yang telah memberikan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ke dua orang tua saya yang sangat saya sayangi, Arifuddin dan Nikma, S.pd,SD. Yang selalu memberikan semangat dukunganserta doa yang tak pernah putus.
3. Terima kasih kepada Bapak Dr. Muchran, BL,M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Mira, SE.,M.Ak. selaku dosen pembimbing II yang telah sabar membimbing dan meluangkan waktunya memberikan

arahan, masukan yang berkontribusi besar bagi penulis dalam penyusunan ini.

4. Terima kasih kepada Bapak Ismail Badollahi,, S.E,M.Si.,CA selaku ketua jurusan akuntansi fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Terima kasih kepada Bapak Ismail Rasulong, S.E.,M.M. selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Kepala KPP Pratama kabupaten Bantaeng dan Bapak Tio yang bersedia mengolah data dan informasi yang saya butuh kan selama penelitian. Terima kasih pak, maaf sudah merepotkan.
8. Terima kasih kepada semua responden wajib pajak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner peneliti.
9. Terima kasih kepada saudaraku, sahabat-sahabat ku yang tidak bisa disebutkan namanya satu-satu. Yang selalu mensupport dan membantu menyelesaikan skripsi ini

Penulisan skripsil ini tentunya masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun kiranya dapat dihadirkan pada penulis untuk kesempurnaan skripsi yang akan datang.

Billahi fisabilil Haq fastabiqul khairat, Wassalamualaikum Wr.Wb

Makassar, 2018

Maratul Jannah

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori	8
1. Pajak	8
a. Pengertian pajak	8
b. Fungsi Pajak.....	9
c. Syarat Pemungutan Pajak	10
d. Sistem Pemungutan Pajak.....	10

2. Kesadaran Wajib Pajak	11
a. Pengertian kesadaran WP	11
b. Indikator kesadaran WP.....	12
3. Denda Pajak	12
a. Pengertian Denda Pajak	12
b. Bentuk pengenaan Denda	13
c. Indikator Denda Pajak	17
4. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Indikator kualitas pelayanan	19
5. Pelayanan Fiskus	20
B. Tinjauan Empiris	22
C. Kerangka Konsep	25
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
B. Jenis dan Sumber Data.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
D. Populasi dan Sampel	29
E. Metode Analisis Data	30
F. Definisi operasional	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
A. Gambaran Umum.....	36

1. Struktur Organisasi	37
2. Tugas dan Fungsi struktur Organisasi	37
B. Deskripsi Data dan Responden.....	41
C. Uji Kualitas Data	42
1. Validitas.....	42
2. Reliabilitas	44
3. Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas.....	44
b. Uji Multikolonieritas	47
c. Uji Heteroskedasitas	48
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
E. Uji Hipotesis	50
1. Uji Parsial	50
2. Uji Simultan	53
3. Uji Determinasi (R^2).....	54
BAB V PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan wajib pajak	4
Tabel 2.1 Sanksi Administrasi	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Uji Validitas	43
Tabel 4.3 Uji Realiabilitas	44
Tabel 4.4 Uji Kolmogorov-Smirnov	45
Tabel 4.5 Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.6 Uji Analisis Regresi Berganda.....	49
Tabel 4.7 Uji t.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	26
Gambar 4.1 struktur organisasi.....	37
Gambar 4.2 Grafik PP PLOT	46
Gambar 4.3 Scatterplot	48

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan pungutan dari masyarakat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang, kemudian hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan Negara. Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan. Pemerintah bertekad untuk melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri dan beralih pada kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi. Dengan sistem pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu meningkatkan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia sehingga pembangunan nasional berjalan dengan baik dan dapat mewujudkan masyarakat adil, makmur dan sejahtera.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Salah satu indikator yang digunakan pemerintah untuk mengukur keberhasilan dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak adalah *tax ratio*, yaitu perbandingan jumlah pajak yang diperoleh atau dikumpulkan pemerintah dengan jumlah pendapatan domestik bruto dalam satu tahun fiskal, semakin besar *tax ratio* mengindikasikan semakin besar porsi penerimaan pajak dalam APBN.

Penerimaan APBN akan digunakan untuk keberlangsungan atau pengeluaran Negara, baik itu pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Sektor pendapatan terbesar dalam pos APBN berasal dari penerimaan pajak yang masih potensial untuk terus ditingkatkan penerimannya. Pemerintah harus memiliki manajemen yang baik dalam mengelola sumber dana yang telah diperoleh dari sektor pajak agar penggunaannya berjalan efektif dan efisien sehingga tidak terjadi penyalahgunaan.

Mengingat pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktur Jendral Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system* dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984. Menurut Mardiasmo (2011:7) *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. *Self assessment system* memungkinkan adanya wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya akibat dari kelalaian, kesengajaan atau mungkin ketidaktahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Agar *self assessment system* ini berjalan dengan efektif maka sudah selayaknya kepercayaan tersebut diimbangi dengan upaya hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut data Direktorat Jendral Pajak (DJP), Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan ke kantor pelayanan Pajak

menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP sejauh ini belum menunjukkan perbaikan yang signifikan. Tercatat jumlah SPT yang dilaporkan WP hingga berakhirnya masa pelaporan SPT, 30 April 2016, hanya meningkat 1%, yakni dari 543.092 SPT pada 30 April 2015 menjadi 549.092 SPT. Angka ini hanya menyumbang hanya 4,7% dari total SPT yang terkumpul.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih sangat rendah. Misalnya kepatuhan dalam hal waktu, seorang wajib pajak mungkin selalu membayar pajak secara penuh, tapi jika kewajiban tersebut dibayar terlambat maka hal tersebut dianggap tidak patuh. Kepatuhan tersebut dapat diidentifikasi dari kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) dan Santi (2012) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) dan Santi (2012) menemukan bahwa sanksi pajak

memeiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak di Kantor Pajak Pratama Bantaeng dari tahun 2014 hingga 2016.

Tabel 1.1
TINGKAT KEPATUHAN PAJAK DIKANTOR PAJAK PRATAMA KABUPATEN
BANTAENG TAHUN 2014-2016

TAHUN	WP TERDAFTAR	SPT YANG DITERIMA	PERSENTASE
2014	92.557	35.212	38%
2015	103.921	33.429	32%
2016	118.576	43.529	37%

Sumber: KPP Pratama Bantaeng (2017)

Berdasarkan tabel 1. diatas dapat dilihat bahwa dari tahun 2014 sampai 2015, tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bantaeng mengalami penurunan. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi ditahun berikutnya. Oleh karena itu, kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi di KKP Pratama Bantaeng.

Denda diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban pepajakannya bila memandang bahwa sanksi denda akan banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan yang masih harus dibayar oleh wajib pajak maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) menemukan bahwa denda pajak memiliki memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Santi (2012) menemukan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Dewinta (2012) juga menemukan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan secara signifikan.

Penelitian yang dilakukan Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian di atas menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sama. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain lokasi penelitian dan variabel penelitian. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) yang menggunakan sanksi denda, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus sebagai variabel bebas.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib**

Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Bantaeng”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengenaan denda perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Bantaeng?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Bantaeng?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Bantaeng?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh denda pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Bantaeng.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Bantaeng.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pada KPP Pratama Bantaeng.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu akuntansi khususnya dalam konsentrasi perpajakan dan memecahkan masalah yang terdapat pada kajian penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak badan.

2. Manfaat praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan, berdasarkan teori-teori yang dibangun dan hasil penelitian terdahulu.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak (dari bahasa *latin* *taxo*: "rate") adalah iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) adalah

"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".

Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2011:1) menyatakan 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 membayar pengeluaran umum".

Dalam buku pengantar ilmu Hukum Pajak, R. santoso Brotodiharjo, SH. Antara lain menyitir defnisi dari Prof. Dr. P.J.A. Adriani sebagai berikut:

"pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunannya adalah untuk

membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Dari definisi tersebut dapat diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, yaitu:

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara individu oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh Negara (pemerintah pusat maupun pemerintah daerah).
- d. Pajak diperuntukkan membiayai pengeluaran pemerintah dan apabila pemasukannya masih surplus, digunakan untuk membiayai “public investment”.

b. Fungsi Pajak

Pada dasarnya ada dua fungsi pajak sebagai sumber pendapatan Negara (Mardiasmo 2011:1)

a. Fungsi budgetair

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

b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh:

1. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

2. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
3. Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia dipasaran dunia.

c. Syarat Pemungutan Pajak

Tidak mudah untuk membebankan pajak pada masyarakat. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Namun bila terlalu rendah, maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang. Agar tidak menimbulkan berbagai masalah, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Pemungutan pajak harus adil (Syarat keadilan)

Seperti halnya produk hukum pajak pun mempunyai tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undangan maupun adil dalam pelaksanaannya.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011:7) membagi tiga sistem pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut:

a. *Official Assesment System*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah/fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Cirri-cirinya sebagai berikut:

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
2. Wajib pajak bersifat pasif.

3. Utang pajak yang timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. Self Assesment System

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada wajib pajak untuk menentukan sendiri besar pajak yang terutang. Ciri-cirinya sebagai berikut:

1. Wewenangan untuk menentukan besarnya pajak terutang ada wajib pajak sendiri.
2. Wajib pajak aktif mulai menyetor, menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
3. Fiskus hanya mengawasi dan tidak ikut campur tangan.

c. With Holding System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga, bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga.

2. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran wajib pajak

Menurut kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentang menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Jadi, kesadaran wajib pajak adalah

suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Utomo (2011) menyatakan Kesadaran perpajakan juga merupakan kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengancara membayar kewajiban pajaknya. Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. PBB dipergunakan sebagai sumber pendapatan Negara.
2. PBB harus dibayar tepat waktu untuk pembiayaan pembangunan.
3. PBB harus dibayar karena kewajiban warga Negara.
4. PBB sebagai sumber pendapatan Negara.

b. Indikator Kesadaran wajib Pajak

Muliawari (2011), Indikator yang digunakan dalam kesadaran wajib pajak ini adalah:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan (pengetahuan wajib pajak)
2. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (pemahaman wajib pajak)
3. Kesukarelaan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.

3. Denda Pajak

a. Pengertian Denda Pajak

Devano dan Rahayu dalam pakpahan (2013), denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Sanksi denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu. Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak atas kewajiban pelaporannya.

b. Bentuk Pengenaan Denda

Menurut Diana dan Lilis dalam buku perpajakan Indonesia (2009:137) apabila surat pemberitahuan dianggap tidak disampaikan maka Direktorat Jendral Pajak wajib memberitahu wajib pajak. Apabila surat pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan, maka wajib pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa denda. Maksud pengenaan sanksi administrasi berupa denda adalah untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan memenuhi kewajiban menyampaikan surat pemberitahuan.

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu. Persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

Tabel 2.1
SANKSI ADMINISTRASI BERUPA DENDA

NO	PERILAKU/ UNDANG-UNDANG	SANKSI
1.	SPT tidak disampaikan sesuai atas waktu penyampaian atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT (Pasal 7 ayat (1) UU KUP)	a. Rp500.000,- SPT Masa PPN b. Rp100.000,- SPT Masa Lainnya c. Rp1.000.000,- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan d. Rp100.000,- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.
2.	Meskipun telah dilakukan pemeriksaan, tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan, Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran tentang data yang dilaporkan dalam SPT dengan disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya. (Pasal 8 ayat (3) UU KUP)	150% dari jumlah pajak yang kurang bayar.
3.	Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu. (Pasal 14 ayat (4) UU KUP)	2% dari dasar pengenaan pajak.
4.	PKP tidak mengisi faktur pajak secara lengkap sesuai dengan ketentuan Pasal 13 ayat (5) UU Nomor 42 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas UU nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (UU PPN), selain: <ol style="list-style-type: none"> a. identitas pembeli, dalam hak penyerahan dilakukan oleh PKP pada umumnya, dan b. identitas pembeli serta nama dan tanda tangan, dalam hal penyerahan dilakukan oleh PKP . (Pasal 14 ayat (4) UU KUP) 	2% dari dasar pengenaan pajak.
5.	PKP melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak . (Pasal 4 ayat (4) UU KUP)	2% dari dasar pengenaan pajak
6.	Keberatan Wajib Pajak ditolak atau dikabulkan sebagian. (Pasal 25 ayat (9) UU KUP)	50% dari jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan

		pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan. Sanksi administrasi berupa denda 50% tersebut tidak dikenakan dalam hal Wajib Pajak mengajukan banding.
7.	Permohonan banding ditolak atau dikabulkan sebagian. (Pasal 21 ayat (5d) UU KUP)	100% dari jumlah pajak berdasarkan putusan banding dikurangi dengan pembayaran pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan .
8.	Setiap orang yang karena kealpaan: <ul style="list-style-type: none"> a. tidak menyampaikan SPT, b. menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13A UU KUP (Pasal 33 UU KUP) 	Didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.
9.	Setiap orang yang dengan sengaja: <ul style="list-style-type: none"> a. tidak mendaftarkan diri untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan PKP b. menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak c. tidak menyampaikan SPT d. menyampaikan SPT dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap e. menolak untuk dilakukan pemeriksaan f. memperlihatkan pembukuan, pencatatan atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya g. tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan di Indonesia, tidak memperlihatkan atau meminjam buku, catatan atau dokumen lain h. tidak menyimpan buku, catatan atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk 	Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, dan dipidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun. pidana diatas ditambahkan 1 (satu) kali menjadi 2 (dua) kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun, terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

	<p>hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau diselenggarakan secara program aplikasi online di Indonesia, atau</p> <p>i. tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara. (Pasal 39 ayat (1) dan ayat (2) UU KUP)</p>	
10.	<p>Setiap Orang yang:</p> <p>a. melakukan Percobaan menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau pengukuhan PKP atau</p> <p>b. menyampaikan SPT dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melkukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak. (Pasal 39 ayat (3) UU KUP)</p>	<p>Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah rstitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, dan dipidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun</p> <p>Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah rstitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, dan dipidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun</p>
11.	<p>Setiap orang yang dengan sengaja:</p> <p>a. menerbitkan dan atau menggunakan faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak dan atau bukti setiran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya, atau</p> <p>b. menerbitkan faktur pajak belum dikukuhkan sebagai PKP. (Pasal 39A UU KUP)</p>	<p>Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 (enam) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan atau bukti setoran pajak, serta pidana dengan pidana penjara paling singkat 2</p>

		(dua) dan paling lama 6 tahun.
12.	Bank, akuntan publik, notaris, konsultan pajak, kantor administrasi, dan atau pihak ketiga lainnya, yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak yang sedang diperiksa, ditagih pajaknya dan disidik karena adanya tindak pidana perpajakan dengan sengaja tidak memberi keterangan tau bukti, atau memberikan keterangan atau bukti yang tidak benar. (Pasal 41A UU KUP)	Didenda paling banyak Rp25.000.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun.
13.	Setiap orang yang dengan sengaja menghalangi atau mempersulit penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan. (Pasal 41B UU KUP)	Paling Banyak Rp75.000.000,- dan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun.
14.	Setiap orang dalam instansi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan pihak lain, yang dengan sengaja tidak memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan kepada Direktorat Jenderal Pajak. (Pasal 41C ayat (1) UU KUP)	Didenda paling banyak Rp1.000.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun.
15.	Setiap orang yang dengan sengaja menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pejabat dan pihak lain di instransi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan lainnya. (Pasal 41C ayat (2) UU KUP)	Didenda paling banyak Rp800.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 10 (sepuluh) bulan.
16.	Setiap orang yang dengan sengaja tidak menerikan data dan informasi yang diminta oleh Direktur Jenderal Pajak. (Pasal 41C ayat (3) UU KUP)	Didenda paling banyak Rp800.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 10 (sepuluh) bulan.
17.	Setiap orang yang dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan, sehingga menimbulkan kerugian pada Negara. (Pasal 41C ayat (4) UU KUP)	Didenda paling banyak Rp500.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun
18.	Wajib Pajak yang sedang dilakukan tindakan penyidikan pajak namun kemudian memilih untuk melunasi utang pajak yang tidak atau kurang dibayar atau tidak seharusnya dikembalikan. (Pasal 448 UU KUP)	Didenda 4 (empat) kali jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar, atau yang tidak seharusnya dikembalikan.

Sumber: Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

c. Indikator Denda Pajak

Indikator denda pajak menurut Ardyanto (2014: 224) adalah, sebagai berikut:

1. Kedisiplinan denda pajak
2. Ketegasan denda pajak
3. Implementasi denda
4. Kesesuaian sanksi denda dengan undang-undang
5. Pelaporan pajak tepat waktu merupakan bentuk kepatuhan terhadap sanksi.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Berikut beberapa pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli yaitu:

Tjiptono (2011: 59) menyatakan bahwa:

“kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip dalam Tjiptono (2012: 157) menyatakan bahwa:

“ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip dalam Tjiptono (2012: 51) menyatakan bahwa:

“kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala yang diharapkan oleh konsumen agar suatu instansi pemerintahan atau perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2012: 284) menyebutkan lima indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi yaitu: “*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*”.

1. *Tangibles*, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP.
3. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada WP dan keinginan para staf untuk membantu para WP serta memberikan pelayanan yang baik.

5. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para WP kepada KKP. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. Pelayanan fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Pelayanan perpajakan dapat dilakukan melalui 3 organisasi dalam pengawasan Direktorat Jendral Pajak (DJP), yaitu:

- a. Kantor Pusat

Kantor pusat DJP merupakan unit pembuat kebijakan (policy maker) dan pengembangan organisasi juga proses kerja (transform) sehingga tidak mengerjakan tugas dan fungsi operasional perpajakan, kecuali hal yang bersifat khusus.

- b. Kantor Wilayah

Secara umum, tugas pokok dan fungsi semua kantor wilayah DJP pada dasarnya adalah sama satu sama lain, yakni sebagai unit coordinator pelaksanaan tugas perpajakan dilapangan, sekaligus pengawasan atas pelaksanaan tugas KPP.

c. Kantor Pelayanan Pajak

Dalam implementasinya ada 3 model atau jenis KPP, yaitu:

- 1) KPP Wajib Pajak Besar (Large Taxpayers Office, LTO).
- 2) KPP Madya (Medium Taxpayers Office, MTO).
- 3) KPP Pratama (Small Taxpayers Office, STO).

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010) dan Santi (2012) mengenai pelayanan fiskus menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variable independen dalam penelitian ini. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak.

B. Tinjauan Empiris

Santi (2012) melakukan penelitian mengenai analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada WPOP di wilayah KPP Pratama Semarang. Analisis dilakukan regresi linear berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, dan sikap fiskus. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya yaitu: 1) Seluruh hipotesis diterima, yakni kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, dan sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara persial dan simultan. Variabel sikap fiskus memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak karena memiliki nilai beta 0,284, sedangkan variabel sikap rasional memberikan pengaruh yang paling kecil terhadap kepatuhan wajib pajak karena memiliki nilai beta 0,162. 2) Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa variabel kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan pajak sebesar 57,2%, sedangkan sisanya sebesar 42,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model persamaan regresi.

Utama (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan Biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Utami dan Kardinal (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh Kesadaran Wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Aryobimo dan Putut Tri (2012) melakukan penelitian pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak dan preferensif resiko sebagai variabel moderating (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi dikota semarang). Variabel bebas/independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi resiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dewinta dan Rinta mulia (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dilingkungan kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah istimewa Yogyakarta. Analisis dilakukan dengan regresi linear berganda. variabel bebas yang digunakan adalah pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan, sedangkan variabel terikat dalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Santi Anisa dan Nirmala (2012) melakukan penelitian tentang Analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris pada wpop di wilayah KPP Pratama Semarang). Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus. Sedangkan variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya adalah kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan sanksi denda dan sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, baik secara persial dan simultan.

Susilawati dan Budiarta (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas yang yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas. Sedangkan variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Arum Harjanti dan Puspa (2012) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (studi diwilayah KPP Pratama Cilacap). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus,

dan sanksi pajak, sedangkan variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rajif (2012) juga melakukan penelitian yang serupa dengan penelitian Jatmiko (2006), akan tetapi Rajif (2012) menjadikan pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas pada penelitiannya yang mempengaruhi kepatuhan pajak pengusaha usaha kecil menengah (UKM) di daerah Cirebon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengusaha UKM di daerah Cirebon memiliki pemahaman yang cukup tentang pajak khususnya peraturan pajak dalam hal fungsi pajak, objek pajak, sanksi dalam perpajakan dan lain sebagainya.

Susmiatun (2014) melakukan penelitian dengan judul pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dikota Semarang. Hasil dari penelitian ini adalah secara simultan variabel pengetahuan, ketegasan sanksi dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

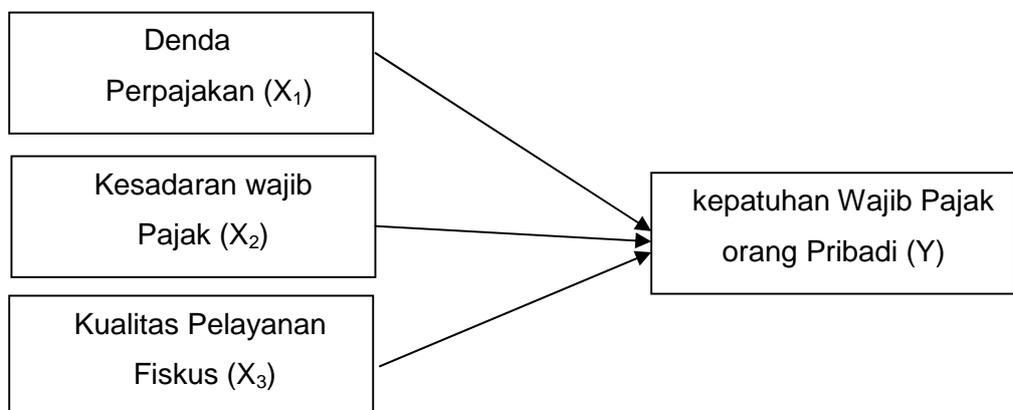
C. Kerangka Konsep

Penelitian ini berusaha menjelaskan mengenai pengaruh denda terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, terhadap kepatuhan wajib pajak. Memenuhi kewajiban pembayaran pajak tentu sangat diharapkan sesuai dengan kerangka self assessment system yang dianut dalam undang-undang perpajakan sejak tahun 1983.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh para ahli dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. hubungan denda perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini dimaksudkan agar memberikan efek jera, sehingga wajib pajak tidak akan melakukan kesalahan yang sama dilain hari berikutnya. Penerapan denda perpajakan yang diterapkan secara optimal akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Kesadaran perpajakan berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Bahwa sikap sadar wajib pajak akan kewajiban perpajakannya dan sadar akan fungsi pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan fiskus memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Jika pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat digambarkan dengan pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
KERANGKA KONSEP.

D. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga bahwa Denda perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.
2. Diduga bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Diduga bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk keperluan penelitian penulis memilih objek penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Bantaeng, dengan waktu penelitian direncanakan dua (2) bulan yaitu bulan April sampai Mei 2018.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data penelitian yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung, berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penelitian yang logis.

2. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer berupa pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak badan yang terdaftar dikantor pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Bantaeng.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa WPB

terdaftar, dan WPB yang menyampaikan SPT periode 2014-2016 yang diperoleh dari KPP Pratama Kabupaten Bantaeng. Penelitian memilih periode 2014-2016 karena tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat dari tahun 2014 ke tahun 2015 dan mengalami penurunan pada tahun 2016. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini penulis memperoleh data yang diperlukan dengan menggunakan cara sebagai berikut

1. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode *survey* menggunakan media Angket (kuesioner). Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden agar ia memberikan jawaban.
2. Tinjauan kepustakaan (*library research*), metode ini dilakukan dengan mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang sehubungan dengan masalah yang diteliti penulis pada buku-buku, makalah, dan jurnal guna memperoleh landasan teoretis yang memadai untuk melakukan pembahasan.
3. Dokumentasi yaitu mengumpulkan bahan-bahan tertulis berupa data yang diperoleh dari KPP Pratama Kabupaten Bantaeng maupun dari perpustakaan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk

mempelajarinya atau menjadikannya objek penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Bantaeng.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Random sampling* disebut juga dengan pengambilan sampel secara acak, yaitu pengambilan sampel tanpa pilih pandang bulu.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Muliari dan Setiawan, 2010):

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

N = jumlah sampel

n = jumlah sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1.

E. Metode Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Berganda. Yaitu studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau

nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Badan

a = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi

X1 = Denda Perpajakan

X2 = Kesadaran Wajib Pajak

X3 = Kualitas Pelayanan Fiskus

2. Uji Kualitas Data

a. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 1997 dalam Santi, 2012). Dengan demikian suatu tes atau instrument pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila menghasilkan data yang relevan dengan tujuan pengukuran dan harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan criteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrument dianggap valid dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari 0,30.

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliable. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach alpha*, dengan alasan perhitungan dengan teknik ini akan memberikan harga yang lebih kecil atau sama besar dengan reliabilitas yang sebenarnya (Azwar, 1997 dalam santi, 2012),

3. Uji Asumsi Klasik

Kuncoro (2013) pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria *BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator)*. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Uji asumsi klasik mencakup sebagai berikut:

a. Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk memenuhi bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.

b. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari

varians inflation faktor (VIP). Bila angka VIP ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinieritas.

c. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala Heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya Heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi Heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*.

4. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang didefinisikan dengan baik mengenai karakteristik populasi. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t (persial), uji f (simultan, dan uji determinasi).

a. Uji persial (*t-test*)

Uji persial digunakan untuk mengetahui apakah *independen* (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (Y). Tingkat signifikansi menggunakan alfa 5% - 10%. Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan resiko kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 10% dan besar mengambil keputusan sedikitnya 95% (tingkat kepercayaan).

Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Uji simultan (*F-test*)

Uji signifikansi simultan atau uji f bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis adalah:

1) Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel

Apabila F hitung $< F$ tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Apabila F hitung $> F$ tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2) Menentukan tingkat signifikan

Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 Diterima.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefisien determinasi dirumuskan:

$$R^2 = \text{Adjusted } R \text{ Square} \times 100\%$$

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Sanksi Denda (x_1)

Sanksi denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Wajib pajak

akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang denda perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Variable ini diukur dengan skala likert 5 poin dengan beberapa pertanyaan.

2. Kesadaran Wajib Pajak (x_2)

Kesadaran wajib pajak merupakan kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayar kewajiban pajaknya. (Utomo, 2011). Variabel ini diukur dengan skala likert 5 poin dengan beberapa pertanyaan.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Variabel ini diukur dengan skala likert 5 poin dengan beberapa pertanyaan.

4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2)

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Variable ini diukur dengan skala likert 5 poin dengan beberapa pertanyaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

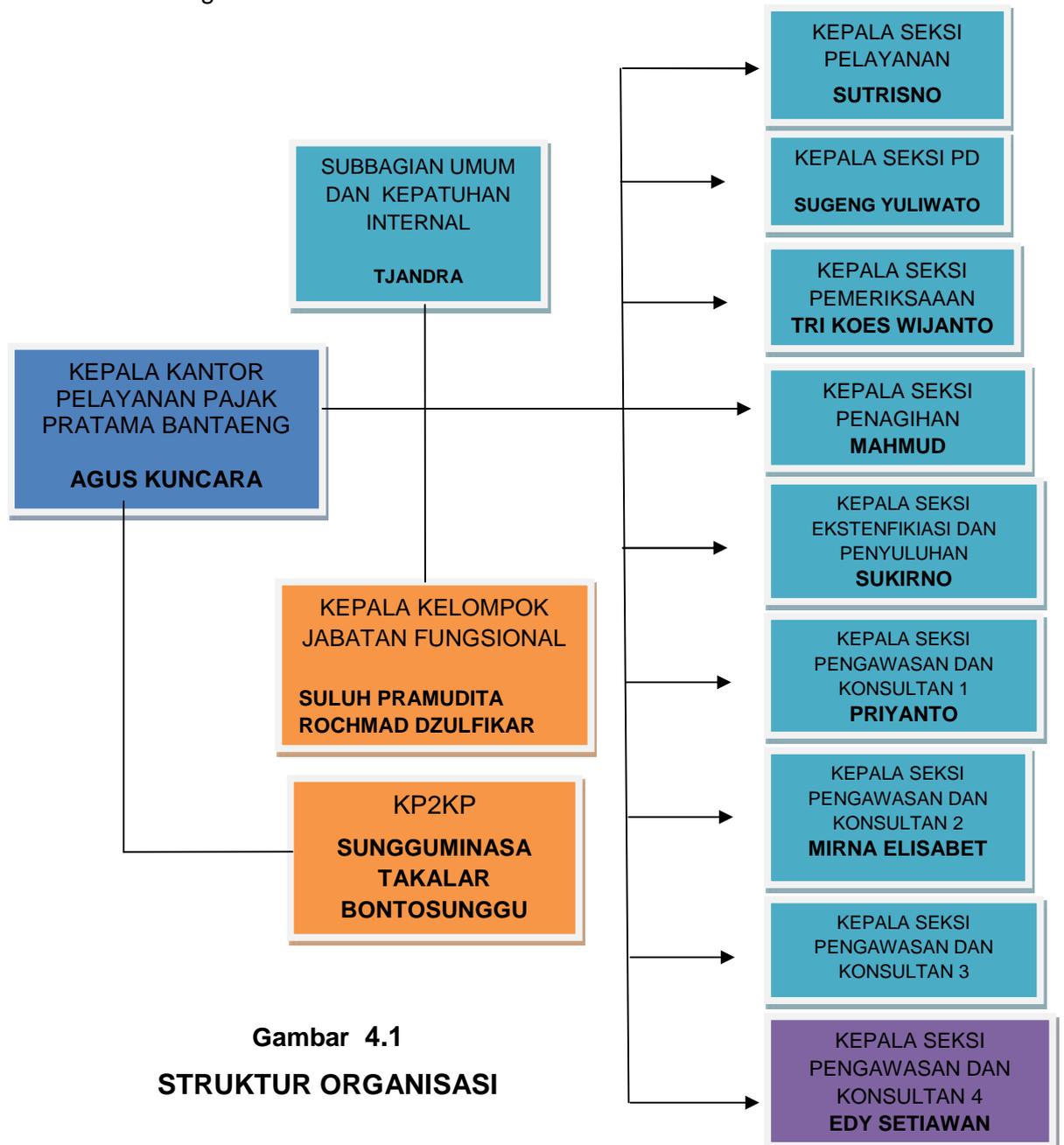
Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari KPP Pratama Bantaeng periode 2014-2016 . KPP Pratama Bantaeng membawahi 8 kecamatan, yaitu kecamatan Bantaeng, Kecamatan Bisappu, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Gantarang keke, Kecamatan Pajukukang, Kecamatan Sinoa, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Uluere. Data yang diperoleh dari KPP Pratama Bantaeng yaitu data jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan WP OP yang menyampaikan SPT periode 2014-2016.

Visi dan Misi dari Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

1. Visi : Menjadi institusi penghimpun penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara.
2. Misi :
 - a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
 - b. pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
 - c. Aparatur pajak yang berintegrasi, kompeten dan professional;
 - d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

KPP Pratama Bantaeng salah satunya yang mengedepankan pentingnya struktur organisasi dalam sebuah instansi pemerintahan ataupun dalam swasta. Dimaksudkan untuk merumuskan tugas pokok dan fungsi yang terbagi dalam unit-unit bagian divisi atau departemen. Berikut struktur organisasi di KPP Pratama Bantaeng.

1. Struktur Organisasi



Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI

2. Tugas dan fungsi struktur organisasi

KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak dibidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hal atas

tanah dan bangunan dalam wilayah wewenanginya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Kepala Kantor pelayanan pajak

dalam melaksanakan tugas, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendapatan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek pajak bumi dan bangunan.
- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- 4) Penyuluhan perpajakan
- 5) Pelaksanaan registrasi wajib pajak
- 6) Pelaksanaan ekstensifikasi
- 7) Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- 8) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- 9) Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- 10) Pelaksanaan intensifikasi
- 11) Pembetulan ketetapan pajak
- 12) Pengurangan pajak bumi dan bangunan serta be porolehan hak atas tanah dan bangunan
- 13) Pelaksanaan administrasi kantor.

b. Sub bagian umum dan kepatuhan internal

Sub bagian umum dan kepatuhan internal Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawas, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

c. Kepala seksi pelayanan

Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerja sama.

d. Kepala seksi PD

Seksi pengolahan data dan informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengolokasian pajak bumi dan bangunan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

e. Kepala seksi pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah-perintah pemeriksaan pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

f. Kepala seksi penagihan

Seksi penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

g. Kepala seksi pengawas dan konsultan 1

Kepala seksi pengawas dan konsultan 1 mempunyai tugas sebagai seksi pengawas dan konsultasi I.

h. Kepala seksi pengawas dan konsultan 2

Kepala seksi pengawas dan konsultan 2 mempunyai tugas sebagai seksi pengawasan dan konsultasi II.

i. Kepala seksi pengawas dan konsultan 3

Kepala seksi pengawas dan konsultan 3 mempunyai tugas sebagai seksi pengawasan dan konsultasi III.

j. Kepala seksi pengawas dan konsultan 4

Kepala seksi pengawas dan konsultan 4 mempunyai tugas sebagai seksi pengawasan dan konsultasi IV.

k. Kepala kelompok jabatan fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

n. KP2KP

KP2KP mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantukantor

pelayanan pajak pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

B. Deskripsi Data dan Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari KPP Kabupaten Bantaeng pada periode 2014-2016. Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Bantaeng dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. 100 eksamplar kuesioner yang diberikan kepada responden telah diisi secara lengkap dan benar sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini.

Karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pengisian SPT. Untuk memperjelas karakteristik responden wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Bantaeng yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan sebagai berikut ini:

Tabel 4.1
DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN WP OP

Data Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase
Usia	Antara 20-30 thn	32	46%
	Antara 31-40 thn	23	33%
	Antara 41-50 thn	8	11%
	Diatas 51 thn	7	1%
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	34%
	Perempuan	46	66%
Pendidikan Terakhir	SMP	2	2%
	SMU	21	3%
	D3	2	2%
	S1	41	58%
	S2	4	6%
	S3	0	0%
Pengisian SPT	Sendiri	56	8%
	Konsultan	4	6%
	Tenaga Ahli	10	14%

Sumber: data Primer, diolah (2018)

Berdasarkan table 4.1 diatas, maka jumlah responden yang berusia 20-30 tahun yaitu sebanyak 32 orang sedangkan jumlah responden terendah adalah di atas 51 tahun yaitu sebanyak 7 orang. Di lihat dari jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 46 orang sisanya 24 berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikannya, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 41 dan responden terendah sebanyak 2 orang dengan pendidikan terakhir SMP. Pada kolom pengisian SPT, jumlah responden terbanyak yang pengisian SPT nya dilakukan sendiri sebanyak 56 orang, sedangkan jumlah responden terendah yang pengisian SPT nya dilakukan oleh konsultan sebanyak 4 orang.

C. Uji Kualitas Data

1. Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total, atau mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dari hasil uji validitas item yang dilakukan dengan program SPSS 22 didapat hasil korelasi untuk masing-masing item dengan skor total didapat *corrected item total correlation* untuk variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.2
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Jumlah Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Denda (X1)	1	0,864	0,238	Valid
	2	0,876	0,238	Valid
	3	0,878	0,238	Valid
	4	0,836	0,238	Valid
	5	0,869	0,238	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	1	0,593	0,238	Valid
	2	0,690	0,238	Valid
	3	0,679	0,238	Valid
	4	0,687	0,238	Valid
	5	0,640	0,238	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	1	0,825	0,238	Valid
	2	0,813	0,238	Valid
	3	0,635	0,238	Valid
	4	0,820	0,238	Valid
	5	0,674	0,238	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0,548	0,238	Valid
	2	0,668	0,238	Valid
	3	0,729	0,238	Valid
	4	0,736	0,238	Valid
	5	0,669	0,238	Valid

Sumber: data primer diolah (2018)

Nilai korelasi untuk variabel dibandingkan dengan nilai r tabel pada $n = 70$ dan taraf signifikansi $0,05$, menunjukkan hasil yang baik. Hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan dalam variabel denda, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan WPOP valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan pengukuran denda, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak dapat digunakan dalam penelitian.

2. Reliabilitas

Trihendrari (2012:304) menjelaskan bahwa instrumen kuesioner harus andal (reliable). Andal berarti instrument tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apa bila digunakan untuk mengukur berulang kali. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Instrument dapat dikatakan reliable apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Penentuan reliabilitas suatu penelitian adalah:

- a. Jika *cronbach's alpha* < 0,6 maka reliabiliti dikatakan buruk
- b. Jika *cronbach's alpha* 0,6-0,77 maka reliabiliti dikatakan cukup
- c. Jika *cronbach's alpha* . 0,8 maka reliability dikatakan cukup

Berikut adalah hasil uji reliabilitas atas variabel-variabel penelitian yang diolah dengan menggunakan SPSS 22 adalah:

Tabel 4.3
HASIL UJI RELIABILITAS

NO	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Denda	0,915
2	Kesadaran wajib pajak	0,656
3	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,811
4	Kepatuhan Wajib Pajak	0,681

Sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliable karena keseluruhan variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

3. Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya. (data yang baik itu adalah data yang normal dalam pendistribusiannya). Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni:

- 1) Jika nilai signifikan KS > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi KS < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Berikut adalah hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dan metode grafik P-P plot adalah:

Tabel 4.4
HASIL UJI KOLMOGOROV-SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	. Deviation	2.06681710
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.054
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

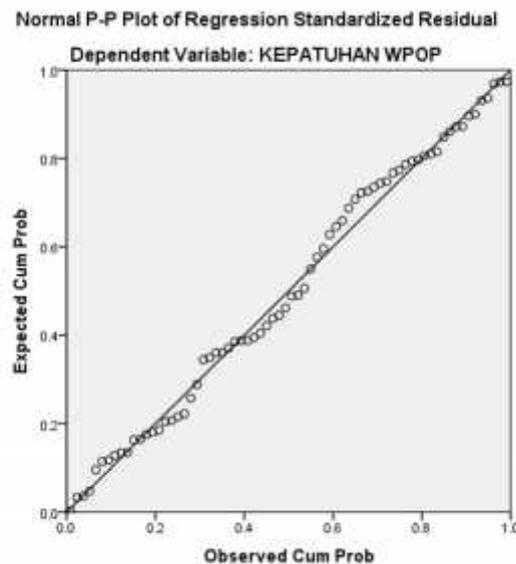
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil SPSS di atas, pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,200. Karena signifikansi lebih dari 0,05, maka residual terdistribusi normal.

Gambar 4.2
HASIL UJI METODE GRAFIK P-P PLOT



Berdasarkan tampilan gambar Normal P-P plot di atas, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik Normal P-P plot, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Dasar pengambilan keputusan pada uji Multikolonieritas dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

- 1) Melihat nilai Tolerance: jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi Multikolinieritas terhadap data yang diuji. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.
- 2) Melihat nilai VIF, Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

Tabel 4.5
HASIL UJI MULTIKOLONIERITAS

VARIABEL	TOLERANCE	VIF
DENDA	0,864	1,158
KESADARAN WAJIB PAJAK	0,954	1,049
KUALITAS PELAYANAN FISKUS	0,888	1,126

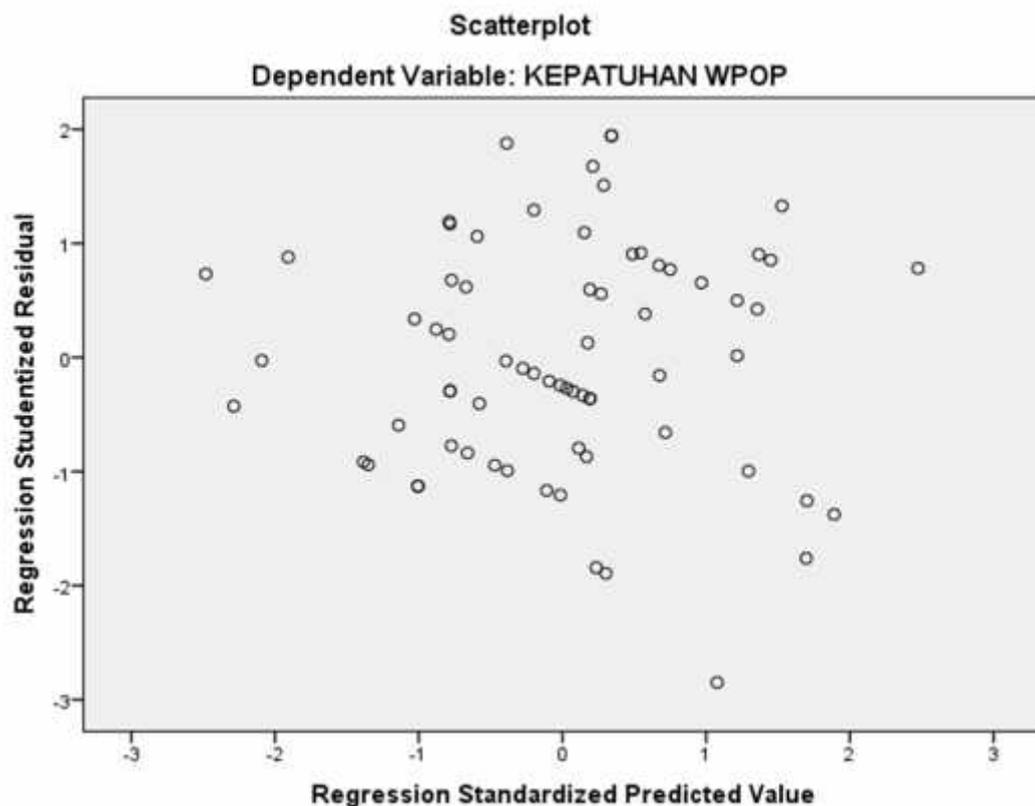
Sumber: data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari ketiga variabel independen berada di atas 0,10 dan VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas, maka model regresi ini layak untuk dipakai.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi gejala heterokedastisitas akan menimbulkan akibat varians koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskesdastisitas adalah menggunakan Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*, dimana apabila nilai $p > 0,05$ maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas.

Gambar 4.3
GRAFIK OUTPUT UJI HETEROKEDASTISITAS



Berdasarkan gambar 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa pola penyebaran data yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, titik-titik tidak mengumpul di atas atau dibawah saja dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada ke tiga variabel.

D. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Pada tabel berikut dapat dilihat hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan melalui program SPSS 22. Hasil uji regresi linear berganda terhadap ketiga variabel independen, yaitu Denda Pajak, Kesadaran wajib pajak, dan Kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat berikut ini:

Tabel 4.6
HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

VARIABEL	KOEFISIEN REGRESI	NILAI t	SIGNIFIKANSI
Costanta	7.643	2.244	.028
Denda	.224	3.679	.000
Kesadaran wajib pajak	.230	1.945	.056
Pelayanan fiskus	.178	1.696	.095
Nilai F = 7.217	Nilai R ² = 0,247		

Sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka dapat di tulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 7.643 + 0.224 + 0.230 + 0.178$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 4.9 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. konstanta sebesar 7.643 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (denda, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus)

diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) adalah 7.643%.

2. koefisien regresi variabel denda (X1) sebesar 0.224 berarti jika kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.224%.
3. koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X2) sebesar 0.230 berarti jika kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan 1% , maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.230%.
4. koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus (X3) sebesar 0.178 berarti jika kualitas pelayanan fiskus mengalami kenaikan 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.178%.

E. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (*t-test*)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (x) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (y). pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3 diuji dengan menggunakan uji t. pada uji t dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Hasil uji t pada penelitian ini adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.7
HASIL UJI t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.634	3.403		2.244	.028
X1	.224	.061	.423	3.679	.000
X2	.230	.119	.213	1.945	.056
X3	.178	.105	.192	1.696	.095

a. Dependent Variable: Y

sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, pengaruh dari masing-masing variabel denda pajak (x1), kesadaran wajib (x2), dan kualitas pelayanan fiskus (x3) terhadap kepatuhan wajib pajak (y) dilihat dari tingkat signifikan (probabilitas), arah tanda variabel denda pajak (x1), kesadaran wajib pajak (x2), dan kualitas pelayanan fiskus (x3) mempunyai arah yang positif. Ketiga variabel independen tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen karena hasil uji t bernilai positif. Dengan melihat tabel 4.10 diatas, maka analisis regresi linear berganda dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan data analisis yang dilakukan penulis diperoleh hasil bahwa denda berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian denda ini berarti pengenaan denda yang diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini terbukti dengan berdasarkan pasal 39 ayat 1 dan 2 UU KUP mengatakan “apabila ada wajib pajak dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP atau penyalagunaan NPWP, tidak menyampaikan SPT, tidak menyetorkan pajak yang dipungut sehingga menyebabkan kerugian bagi Negara, akan dikenakan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak yang terutang atau paling banyak 4 kalidari jumlah pajak terutangnya. Selain itu dapat juga dikenakan denda berupa pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun. Untuk menghindari sanksi atau denda yang diberikan oleh fiskus wajib pajak pada KPP Pratama Bantaeng ,

memilih untuk patuh terhadap aturan perpajakan karena tidak ingin pembayaran pajaknya lebih tinggi atau besar dari yang terutang.

hipotesis yang diajukan yaitu, “Diduga bahwa denda perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi (2012) yang menunjukkan bahwa sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara persial dan simultan.

2. Berdasarkan data analisis yang dilakukan penulis diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien regresi sebesar 1.945, hal ini menunjukkan bahwa rasio kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kesadaran wajib pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu “ Diduga bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Kardinal (2013) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Berdasarkan data analisis yang dilakukan penulis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien regresi sebesar 1.695, hal ini menunjukkan bahwa rasio pelayanan fiskus mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan, begitupun sebaliknya. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, pelayanan fiskus berperan penting dalam pembayaran pajak.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “Diduga bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo dan Putut Tri (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara persial dan simultan

2. Uji simultan (*F-test*)

Uji signifikansi simultan atau uji *f* bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.

Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sebaliknya jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan tabel 4.9 f_{hitung} sebesar 7.217 sedangkan f_{tabel} diperoleh dari $f(k;n-k) = f(3;70-3)$, jadi f_{tabel} sebesar $3;67=2.74$. dengan nilai signifikansi $7.217 > 2.74$ menunjukkan bahwa f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} sehingga H_0 ditolak. Hal ini berarti denda (x_1),

kesadaran wajib pajak (x2), kualitas pelayanan fiskus (x3) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

3. Uji Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui presentasi besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi didapatkan dari rumus $R^2 = \text{adjusted } R \text{ square} \times 100\%$. Berdasarkan tabel 4.9 *R square* sebesar 0,247 atau 2.47% . hal ini menunjukkan bahwa persentase besarnya pengaruh denda, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 2.47%. dengan demikian, variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasannya yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh denda, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kabupaten Bantaeng, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar dan tegas denda yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin besar pula kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa rendah tingginya kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa baik tidaknya fiskus dalam memberikan pelayanan dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Tapi lebih baik jika kualitas pelayanan tetap ditingkatkan agar wajib pajak merasa nyaman saat membayar pajak.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Denda pajak harus ditingkatkan dan disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak, agar wajib pajak dapat memenuhi hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan denda pajak serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu denda pajak terhadap wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis bagi para wajib pajak baru atau secara berkala mengirimkan pemberitahuan mengenai pelaksanaan sanksi pajak.
2. Kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan dengan cara mensosialisasikan akan pentingnya membayar pajak. Sosialisasi ini dapat melalui iklan televisi, radio maupun surat kabar serta media lainnya. Bila perlu secara berkala Direktorat Jendral Pajak mengadakan acara yang mendidik serta menghibur masyarakat agar memiliki kesadaran perpajakan.
3. Fiskus harus bertindak profesional, cepat, ramah, aktif untuk melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Pihak Direktorat Jendral Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus kepada wajib pajak. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar para fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anna, pertiwi. 2012. Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Annisa, santi dan Nirmala. 2012. Analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ardyanto. 2014. Denda Pajak.
- Data Pokok APBN 2006-2012. ([http://: www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id)). Diakses tanggal 04 april 2013..
- Data Pokok Pajak 014-2016. 2017. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Bantaeng: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Bantaeng.
- Jatmiko. 2006. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Kemala, Winda. 2014. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Mardiasmo, 2011, Perpajakan, Edisi Revisi 2011, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Marjan, R.M. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi dikantor pelayanan pajak pratama Makassar selatan). Skripsi. Makassar: Program Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin.
- Nurmianti. 2014. Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. Skripsi. Makassar: Program Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin.
- Rajif. 2012. Kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan.
- Soemitro, rochmat. 2011. Perajakan.
- Supadmi. 2010. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas*, (Online), (http://portalgaruda.org/download_article.php?article986/), diakses 8 Desember 2013).

Susilawati, budiarta. 2013. Pengaruh kesadaran wajib pajak. Pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2 (2013): 345-357.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

Utami dan kardinal. 2013. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang.

utri, Amanda R. Siswono dan I Ketut Jati. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memabayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar*. Jurnal Auntansi. Universitas Udayana. Bali.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.



RIWAYAT HIDUP

Maratul jannah, lahir di Bantaeng pada tanggal 24 November 1996, anak keempat dari enam bersaudara buah cinta dari pasangan suami istri Bapak Arifuddin dan Ibu Nikma. Penulis memulai jenjang pendidikan pada tahun tahun 2002 di SD Inpres Lasepang dan lulus pada tahun 2008, melanjutkan pendidikan pada tahun 2008 di SMPS DDI Mattoanging lulus tahun 2011, melanjutkan pendidikan pada tahun 2011 di SMA Negeri 1 Bantaeng lulus pada tahun 2014, dan mulai pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi.

KUESIONER PENELITIAN

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Perihal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/ibu : Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kabupaten

Bantaeng

Di –

Tempat

Dengan hormat,

Sehubung dengan penelitian di Universitas Muhammadiyah Makassar, peneliti bermaksud untuk menyusun proposal yang berjudul **“pengaruh denda, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabupaten Bantaeng”** maka peneliti memerlukan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Identitas Peneliti :

Nama : MARATUL JANNAH

NIM : 105730477714

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Peneliti menyadari sepenuhnya, kehadiran kuesioner ini sedikit banyak akan mengganggu aktivitas Bapak/ibu yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Demikian surat ini peneliti sampaikan beserta kuesionernya. Atas perhatian serta kerjasama Bapak/ibu, peneliti ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :
2. Umur :
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SD sederajat
 - b. SMP sederajat
 - c. SMA sederajat
 - d. D3 sederajat
 - e. S1
 - f. S2
 - G. S3
5. Pengisian SPT di lakukan oleh :
 - a. Sendiri
 - b. Konsultan
 - c. Tenaga ahli

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pengaruh denda, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dengan memberi tanda silang (x) pada kotak jawaban yang dianggap tepat.

Keterangan:

- STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
N : Netral
S : Setuju
SS : Sangat Setuju

➤ Variable Denda

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Wajib pajak yang terlambat menyampaikan SPT harus dikenakan denda.					
2	Pengenaan denda yang tegas kepada Wajib pajak yang terlambat menyampaikan SPT					
3	Denda yang dikenakan ke wajib pajak harus sesuai dengan KUP.					
4	Besaran denda yang dikenakan kepada Wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan.					
5	Wajib pajak wajib lapor tepat waktu agar tidak kena denda.					

➤ Variabel Kesadaran Wajib Pajak

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Pajak dipungut berdasarkan UU.					
2	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan.					
3	Wajib pajak berkewajiban membayar pajak tepat waktu.					
4	Membayar pajak merupakan kewajiban sebagai warga Negara.					
5	Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar.					

➤ Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (Petugas Pajak)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Seorang fiskus harus menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku.					
2	Fiskus harus tanggap dan cepat dalam membantu kesulitan yang dihadapi wajib pajak.					
3	Seorang Wajib pajak harus paham mengenai hak dan kewajiban selaku					

	pelapor SPT saat fiskus melakukan penyuluhan.					
4	Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.					
5	Wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari fiskus.					

➤ Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Mendaftarkan diri secara sukarela untuk mendapatkan NPWP (Nomor pokok wajib pajak).					
2	Pengisian SPT (surat pemberitahuan) selalu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
3	Wajib pajak berkewajiban menghitung jumlah pajak terutang dengan benar.					
4	Wajib pajak berkewajiban membayar utang pajaknya tepat waktu.					
5	Wajib melapor SPT tepat waktu.					

TINGKAT KEPATUHAN WP OP YG MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN

WP Terdaftar

OP	2014	2015	2016
OP Non Karyawan	22.285	23.248	26.773
OP Karyawan	70.272	80.673	91.803
TOTAL	92.557	103.921	118.576

Realisasi SPT

OP	2014	2015	2016
OP Non Karyawan	492	734	1.339
OP Karyawan	34.720	32.695	42.190
TOTAL	35.212	33.429	43.529

Kepatuhan

OP Non Karyawan	2,21%	3,16%	5,00%
OP Karyawan	49,41%	40,53%	45,96%
TOTAL	38,04%	32,17%	36,71%

WP TERDAFTAR

	2014	2015	2016
Badan	8.668	9.580	10.670
OP Non Karyawan	22.285	23.248	26.773
OP Karyawan	70.272	80.673	91.803
BENDAHARA	3.185	3.410	3.478
TOTAL	101.225	113.501	129.246

WP ORANG PRIBADI 2018 = **163.788**

2014		
Jenis Pajak	RENCANA	REALISASI
Pajak Penghasilan	Rp 233.310.090.090	Rp 254.274.961.294
PPN dan PPnBM	Rp 111.571.150.250	Rp 150.954.645.745
Pendapatan atas PL dan PIB	Rp 90.227.273	Rp 90.227.273

2015		
Jenis Pajak	RENCANA	REALISASI
Pajak Penghasilan	Rp 226.216.078.527	Rp 252.178.173.827
PPN dan PPnBM	Rp 144.425.585.214	Rp 224.482.422.990
Pendapatan atas PL dan PIB	Rp 125.000.000	Rp 125.000.000

2016		
Jenis Pajak	RENCANA	REALISASI
Pajak Penghasilan	Rp 425.188.886.000	Rp 265.016.388.089
PPN dan PPnBM	Rp 278.477.830.000	Rp 199.750.680.142
Pendapatan atas PL dan PIB	Rp 177.175.000	Rp 578.921.364