

**PENGARUH DEMOGRAFI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK,
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA KLATEN**

Chandra Jati Prasetyo*

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta, Jl. Lingkar Selatan , Kasihan, Tamantirto, Bantul, DIY 55183, Telp.
(0274)387656, Indonesia *Corresponding Author, Email adress:
chandra.jati.p@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of demografi, tax knowledge, tax punishment and quality of tax service to corporate tax payer compliance in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. The subject in this study was corporate taxpayers who reporting SPT in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten that located on Jalan veteran No. 82, Bareng Lor, Klaten Jawa Tengah. This research using data primer that taken using a quisioner. In this study, sample of 100 respondents were selected using convinience sampling. Analysis tool used in this study is the multiple regression analysis.

Based on the analysis that have been made, the result are demografi do not have influence on tax compliance, tax knowledge effect positively significant to taxpayer compliance, tax punishment do not have influence on tax compliance, the quality of tax service effect positively significant to tax compliance.

Keywords : tax compliance, demografi, tax knowledge, tax punishment, and the quality of tax service

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan terbesar Negara yang menyumbang 86,2% dari seluruh Anggaran Pendapatan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) pada Agustus tahun 2016 (Kemenkeu, 2016). Jumlah yang besar ini menunjukkan seberapa penting pajak bagi Negara Indonesia. Pajak merupakan jantung dari pendapatan Negara yang dapat memajukan dan memberikan rasa aman bagi masyarakat, Jika pajak terserap dengan baik, dana dari masyarakat akan mengalir dari masyarakat ke pemerintah dan akan disalurkan kembali kepada masyarakat lewat infrastruktur dan lapangan pekerjaan yang luas.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah yang nantinya akan digunakan untuk menjalankan kebijakan pemerintahan (Mardiasmo, 2013). Pendapatan pajak yang baik akan sangat membantu pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mencapai hasil pemungutan pajak yang maksimal dibutuhkan kerja sama seluruh anggota

masyarakat dan petugas pemerintahan sehingga akan dapat mencapai target penerimaan pajak.

Data pendapatan pajak menunjukkan bahwa pendapatan pajak pada tahun 2012 terealisasi sebesar 10,12 Triliun lebih rendah dari rencana sebesar 10,66 Triliun. Pada tahun 2013 pendapatan pajak mengalami kenaikan yaitu sebesar 14,29 Triliun dengan rencana pendapatan pajak sebesar 15,02 Triliun terealisasi sebesar 95,2%. Pada tahun 2014 terjadi kenaikan yaitu sebesar 15,37 Triliun meski hasil pada tahun 2014 ini turun dalam hal persentase realisasi pendapatan pajak sebesar 94,0%. Pada tahun 2015 pendapatan pajak mengalami penurunan sebesar 14,91 Triliun yang juga merupakan penurunan dalam realisasi pendapatan pajak menjadi 84,7% (Direktorat Jendral Pajak, 2016).

Data realisasi pendapatan pajak diatas menunjukkan terjadinya penurunan kepatuhan wajib pajak antara tahun 2014 dengan tahun 2015. Hal ini dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dapat berupa latar belakang keluarga, pendidikan, usia, dan rasa keadilan (Purnomo dan Mangoting, 2013). Banyaknya variabel Perbedaan antar individu menyebabkan terjadi perbedaan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam hal kepatuhan membayar pajak. Diperlukan sosialisasi dan pendekatan yang baik terhadap wajib pajak untuk meningkatkan tingkat kepatuhan sehingga wajib pajak akan sadar pentingnya membayar pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Arum (2012) Peneliti menambahkan variabel independen demografi dan pengetahuan perpajakan. Penambahan variabel tersebut dikarenakan variabel demografi masih jarang digunakan dan hasilnya masih banyak yang berbeda. Selain itu peneliti mengganti responden yang sebelumnya wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilacap menjadi wajib pajak badan di KPP Pratama Klaten.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori Legitimasi

Dapat dianggap sebagai menyamakan persepsi atau asumsi bahwa tindakan yang dilakukan oleh suatu entitas adalah merupakan tindakan yang diinginkan, pantas ataupun sesuai dengan sistem norma, nilai, kepercayaan dan definisi yang dikembangkan secara sosial (Kirana, 2009). Dasar pemikiran teori ini organisasi akan dapat berlanjut keberadaannya jika

masyarakat menyadari bahwa organisasi beroperasi untuk sistem nilai yang sepadan dengan sistem nilai masyarakat itu sendiri.

Teori legitimasi akan dapat berjalan secara maksimal jika negara memiliki kemampuan untuk meyakinkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat memiliki suatu kepercayaan yang pasti kepada pemerintah (Septiana dan Sukartha, 2015). Pemerintah lewat berbagai macam cara dapat memberikan pengertian kepada masyarakat bagaimana prestasi yang sudah diraih oleh pemerintah, pemberitaan prestasi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Pemerintah dapat ikut membantu memotivasi wajib pajak dengan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak. Karena jika wajib pajak yang patuh dan tidak patuh diperlakukan sama maka tidak akan adil untuk wajib pajak yang sudah patuh. Memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara (Elmaliawati, 2015). Selanjutnya negara akan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat, namun karena sifat dasar pajak adalah memungut atau memotong pendapatan masyarakat, maka pasti ada saja keinginan masyarakat untuk menghindarinya.

Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat, bagaimana individu sejak awal berniat untuk berperilaku, jika dalam perpajakan maka untuk patuh membayar pajak ataupun tidak patuh. Pemerintah dapat menerapkan peraturan ataupun sanksi, dan masyarakat dapat menerapkan norma yang harus dipatuhi oleh individu, namun bagaimana individu berperilaku tetap akan dipengaruhi faktor internalnya dahulu. Dalam Ajzen (1991) niat dalam diri individu dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu :

- a. *Behavioral beliefs* adalah keyakinan dalam diri individu bahwa tindakannya akan mendapatkan suatu hasil dan apakah akan dilakukan evaluasi atas tindakannya tersebut. Maksudnya adalah apabila individu melakukan tindakan maka pertama individu akan menimbang apakah yang ia lakukan mendapatkan nilai yang memuaskan ataupun hukuman jika tidak dilakukan
- b. *Normatif beliefs* adalah bagaimana keyakinan individu tentang harapan normatif orang lain terhadap dirinya. Harapan normatif yang dimaksud adalah bagaimana individu akan memikirkan tanggapan orang-orang yang dia sayangi ataupun masyarakat sekitar tempat ia tinggal tentang perilakunya. Jika individu berperilaku baik yang dibenarkan secara

norma masyarakat, maka tanggapan masyarakat terhadap dirinya akan baik. Peneliti jika ingin memprediksi perilaku individu maka mengetahui hal tersebut sangat penting.

- c. *Control beliefs* adalah bagaimana seorang individu melihat kemampuan dirinya untuk melakukan suatu tindakan, jika individu merasa dirinya mampu untuk melakukan suatu tindakan yang diperintahkan maka dia akan berkemungkinan besar patuh untuk melakukan tindakan tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Wijoyanti dan Nurlis (2010) adalah suatu kondisi atau iklim dimana wajib pajak sadar dan patuh terhadap pajak dengan berusaha untuk mengerti peraturan perundang-undangan perpajakan, menghitung jumlah pajak dengan benar, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, dan membayar tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak dapat dibentuk melalui lingkungan wajib pajak maupun motivasi dari dalam diri wajib pajak sendiri, caranya adalah dengan membentuk iklim masyarakat yang patuh dan peduli terhadap pajak maka sebagian besar wajib pajak akan terpengaruh dan ikut melaksanakan kewajiban membayar pajaknya.

Terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah patuh secara formal terhadap peraturan pajak berupa dengan membayar secara tepat waktu, sedangkan kepatuhan materiil adalah kondisi wajib pajak yang patuh tidak hanya secara materiil tapi juga jiwa undang-undangnya (Cahyonowati, 2011). Wajib pajak yang telah mencapai kepatuhan secara materiil akan mempermudah dalam pelaksanaan pajak karena tanpa pengawasan yang ketat wajib pajak akan tetap patuh membayar pajak, namun jika wajib pajak yang masuk kategori patuh secara formal tetap harus diawasi dengan baik.

Kepatuhan yang berdasar berawal dari diri wajib pajak sangat penting dalam perpajakan di Indonesia yang menganut *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung pendapatan kena pajaknya sendiri, melaporkan dan membayarkannya sendiri, fiskus hanya bertugas melayani dan mengawasi berjalannya sistem perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Demografi

Demografi adalah ilmu yang mempelajari kependudukan. Dalam demografi penduduk dapat dihitung secara statistika dan diperkirakan perubahannya. Suparyanto (2010)

menyatakan bahwa semakin bertambah usia maka seseorang akan semakin bertambah baik kemampuan mentalnya. perkembangan mental yang tercepat terjadi ketika seseorang berumur belasan tahun, dan akan menurun perkembangannya ketika telah berusia tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kemampuan mental seseorang yang berusia muda dengan seseorang yang berusia tua.

Kepatuhan dalam membayar pajak didasari kemampuan untuk mengerti segala peraturan pajak dan melaksanakannya dengan baik, maka umur adalah salah satu faktor yang patut diperhitungkan dalam memahami kepatuhan membayar pajak wajib pajak. Seorang wajib pajak ketika di tuntut untuk mempelajari hal baru, misal sistem pembayaran pajak online, maka wajib pajak yang berusia muda cenderung untuk memiliki motivasi belajar yang tinggi. Wajib pajak yang berusia lanjut akan lebih tidak termotivasi untuk belajar hal yang baru. Perbedaan motivasi belajar ini dapat menjadi ketidak patuhan di kemudian hari karena tidak paham akan peraturan pajak.

Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan dan manfaat dari membayar pajak jika dibandingkan wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah (Frisno dan Tjen, 2015). Perbedaan tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh perbedaan pengetahuan tentang dasar-dasar perekonomian suatu negara. Wajib pajak yang lebih memahami dasar-dasar perekonomian akan sadar bahwa moral yang baik diperlukan untuk berjalan baik nya suatu negara, pernyataan ini didukung oleh Al-Mamun, dkk (2014) yang menyatakan tingkat pendidikan wajib pajak yang tinggi akan menunjukkan moral pajak yang tinggi pula.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah proses perubahan sikap dan perilaku seseorang menjadi lebih dewasa dalam hal ini lebih patuh, yang disebabkan oleh pengajaran atau pelatihan baik secara formal maupun nonformal (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Bertambahnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak akan diikuti dengan kesadaran diri bahwa membayar pajak itu penting. Wajib pajak tidak akan dapat membayar pajak dengan baik jika tidak memahami bagaimana tata cara pelaporan dan bagaimana tata cara pembayaran pajak tahunan, maka dibutuhkan sosialisasi peraturan pajak oleh fiskus agar wajib pajak lebih memahami peraturan pajak.

Wajib pajak yang atas kesadaran diri berusaha memahami peraturan pajak akan lebih baik dalam mematuhi dengan syarat wajib pajak berniat belajar karena ingin

membayar Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu, namun tidak semua wajib pajak berusaha belajar tentang peraturan pajak karena niat yang baik, ada wajib pajak yang belajar peraturan pajak untuk mencari celah melakukan *tax evasion* tanpa terjerat hukum. Wajib pajak yang melakukan tindakan ini lah yang harus diawasi dengan ketat oleh petugas pajak karena dimana ada celah hukum wajib pajak ini akan memanfaatkannya.

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan ketentuan aturan perundang-undangan yang harus dipatuhi, disebut juga alat preventif atau pencegah terjadinya pelanggaran peraturan perpajakan agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran pajak (Mardiasmo, 2011). Terdapat dua jenis sanksi pajak (Setiyanto, 2015) yaitu:

a. Sanksi administrasi berupa denda

Yaitu sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak karena pelanggaran keterlambatan pelaporan SPT ataupun keterlambatan pembayaran. Jumlah denda yang dikenakan bernilai pasti yaitu 1 juta untuk SPT tahunan badan dan 500 ribu untuk SPT masa.

b. Sanksi administrasi kenaikan

Merupakan sanksi yang dikenakan dikarenakan tidak lengkapnya dokumen yang dimiliki oleh wajib pajak misal NPWP. Jumlah kenaikan dapat mencapai 100% dari jumlah pajak terutang

c. Sanksi administrasi berupa bunga

Merupakan sanksi pajak yang dapat menyebabkan utang pajak menjadi bertambah besar. Tarif yang dihitung adalah jumlah pajak terutang dikalikan dengan waktu keterlambatan dikalikan dengan denda bunga.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara-cara untuk melayani, menyiapkan, membantu, mengurus segala keperluan seseorang (Aryobimo, 2012), maka tindakan pelayanan dapat disimpulkan adalah pemberian perhatian kepada orang lain atas suatu urusan yang memberikan rasa nyaman. Tindakan pelayanan yang baik dapat dilihat dalam beberapa hal, keramahan pemberi pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, dan kemudahan prosedur dalam melakukan urusan orang yang diberi pelayanan.

Fiskus adalah pegawai pemerintahan yang memiliki kewenangan, dalam pelaksanaan peraturan perpajakan, pegawai pemerintah yang dimaksud adalah DJP dan pejabat yang sedang diberi kewenangan untuk melaksanakan peraturan perpajakan (Widiastuti, 2015). Fiskus bertanggung jawab dalam tingkat pencapaian pajak, apakah tingkat pencapaian pajak yang diharapkan dan didapatkan telah sesuai.

Maka dapat disimpulkan pelayanan fiskus adalah pegawai pemerintahan yang bekerja di kantor pajak yang melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Tingkat penilaian kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan wajib pajak ketika sedang melakukan pembayaran pajak. Fiskus dituntut dapat memberikan keramahan kepada wajib pajak sehingga persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan membaik, jika persepsi wajib pajak terhadap fiskus semakin baik dan pelayanan memuaskan tingkat kepatuhan membayar pajak akan meningkat.

1. Hubungan antara Demografi dengan Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan teori legitimasi jika seseorang mencapai usia tertentu maka dia akan sadar bahwa tindakan membayar pajak yang dilakukannya merupakan tindakan yang bermanfaat bagi diri sendiri juga, karena pajak pada akhirnya akan bermanfaat bagi wajib pajak dalam bentuk lain meski tidak ada imbalan langsung. Tingkat kesadaran yang tinggi tentang pajak baru akan muncul seiring bertambah usia dan pengalaman dalam berurusan dengan pajak.

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam *normatif beliefs*, bahwa individu yang bertambah usia akan semakin peduli pada tanggapan masyarakat terhadap dirinya. Perilaku individu akan berubah seiring dengan bertambahnya usia, dari individu yang cuek terhadap masyarakat menjadi individu yang peduli terhadap tanggapan masyarakat terhadap dirinya. Individu tidak akan rela untuk mencoreng nama baiknya di masyarakat sehingga dalam hal pajak, wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

Hipotesis usia dan latar belakang pendidikan di dukung oleh penelitian Amalia dan Fevriera (2011) menyatakan bahwa usia dan latar belakang pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun logika ini tidak sejalan dengan penelitian Frisno dan Tjen (2015) yang menyatakan bahwa usia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Dianawati (2008) yang menyatakan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan logika tersebut dapat diturunkan hipotesis :

H1 : Demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Hubungan antara Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam faktor *control beliefs* wajib pajak memandang kemampuan dirinya sendiri dengan pandangan yang berbeda-beda. Individu yang memiliki pengetahuan tentang pajak akan memandang dirinya sendiri sebagai wajib pajak yang pandai, maka wajib pajak yang pandai ini akan lebih patuh dalam melakukan kewajibannya untuk melapor, menghitung dan membayar pajak karena merasa mampu untuk melakukannya.

Negara Indonesia menerapkan *self assessment system* yang mengharuskan wajib pajak melapor, menghitung dan membayar pajaknya sendiri. Wajib pajak harus secara aktif mencari tahu bagaimana proses pembayaran pajak dan menghitung pajak terutangnya. Berbeda dengan *official assessment system* yang jumlah pajak terutang dihitung oleh petugas pajak, jika dalam hal ini wajib pajak tidak berpengetahuan tentang bagaimana menghitung pajak, maka meskipun wajib pajak berniat untuk patuh namun pelanggaran pajak karena kesalahan perhitungan pajak terutang tetap akan terjadi.

Hipotesis ini sejalan dengan penelitian Evi dan Budiarta (2013); Witono (2013); Debbianita dan Carolina (2013) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian Irianingsih (2015) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis:

H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Hubungan antara Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam *behavioral beliefs*, Wajib pajak yang berkeinginan tidak patuh atau bahkan sekedar tidak menyetor pajak akan berpikir dua kali sebelum melakukannya. Wajib pajak dihadapkan pada pilihan untuk membayar jumlah yang sedikit sekarang atau membayar jumlah besar di kemudian hari, dalam hal ini adalah denda pajak. Denda pajak memiliki nilai yang cukup besar yang dapat merugikan wajib pajak, ditambah lagi ada sanksi pidana yang akan memberikan rasa takut kepada wajib pajak. Rasa takut inilah yang menjadikan wajib pajak secara rela maupun terpaksa akan lebih patuh.

Sesuai dengan *theory of planned behavior* tentang *normatif beliefs* wajib pajak yang memiliki usaha jika terkena sanksi akan memperburuk citra perusahaannya di mata masyarakat, hal ini akan sangat merugikan karena perusahaan yang terkena kasus dapat terlibat berbagai masalah, misal masyarakat tidak mau membeli produk atau investor tidak percaya lagi untuk berinvestasi di perusahaan tersebut. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang tidak memiliki usaha akan memperburuk namanya di mata lingkungan pergaulannya.

Hipotesis ini sejalan dengan penelitian Cahyonowati (2012); Jatmiko (2006); Wahyu (2015) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas maka peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

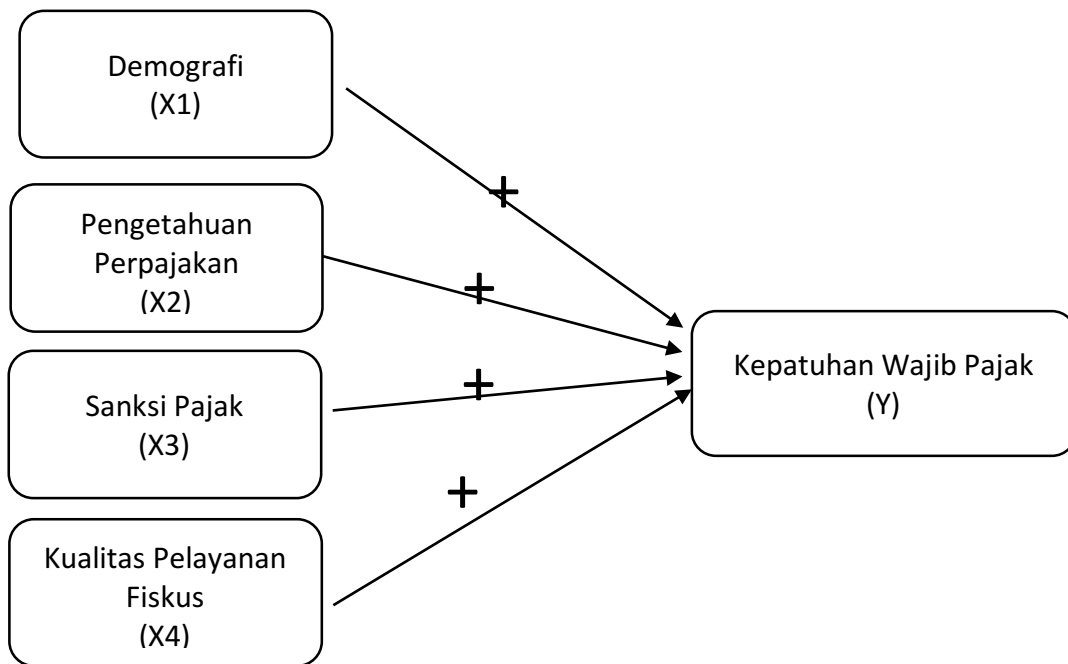
4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Setiap orang pasti senang jika diperlakukan dengan ramah, wajib pajak yang ketika melapor SPT dilayani dengan baik akan berpikir bahwa melapor SPT itu tidak sulit dan menyenangkan sehingga di kemudian waktu wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang mengetahui mudahnya melapor SPT tidak akan merasa keberatan untuk kembali ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) jika ingin melaporkan, ataupun berpendapat tentang pajak. Wajib pajak tidak akan menganggap bahwa membayar pajak itu sulit jika dilayani dengan baik.

Hipotesis sejalan dengan penelitian Jatmiko (2006) dan penelitian Hardiningsih dan Yuliniawati (2011) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian Mir'atusholihah, dkk (2014) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas maka peneliti menurunkan hipotesis:

H4 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Model Penelitian



Gambar 2.1
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Obyek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di wilayah Klaten sebagai lokasi penyebaran kuisioner dalam mengetahui pengaruh demografi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Klaten.

Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang sedang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Klaten.

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari responden secara langsung. Responden tersebut adalah wajib pajak Badan di wilayah Klaten. Data diambil dari wajib pajak badan yang sedang melapor SPT di KPP Pratama di wilayah Klaten. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Metode ini digunakan karena peneliti menggunakan lebih dari 2 variabel independen.

Teknik Pengambilan Data

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Klaten menggunakan *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan teknik mencari subjek penelitian yang dipilih berdasarkan aksesibilitas yang memudahkan dalam memperoleh data, serta subjek tersebut dapat dijangkau oleh peneliti. Sedangkan menurut (Umar, 1999) *convenience sampling* adalah mendapatkan data dari anggota populasi yang mudah ditemui untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.

Uji Regresi

Persamaan regresi linier berganda yang digunakan:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$ = Koefisien regresi

X_1 = Variabel independen (Demografi)

X_2 = Variabel independen (Pengetahuan Perpajakan)

X_3 = Variabel independen (Sanksi Pajak)

X_4 = Variabel independen (Kualitas Pelayanan Fiskus)

e = Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Hasil uji validitas diketahui bahwa seluruh item pernyataan variable kepatuhan wajib pajak, demografi, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus mempunyai nilai *pearson correlation* diatas 0,5 yang berarti seluruh item dalam kuesioner tersebut valid dalam mengukur variabel penelitian.

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas. Variabel dapat dikatakan valid apabila nilai *pearson's correlation* lebih dari atau sama dengan 0,50 (Nazaruddin dan Agus, 2016). Kelima instrumen memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,70 yang berarti seluruh instrumen reliabel dalam mengukur variabel penelitian.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif

	N	Range	Jumlah Pertanyaan	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Pajak	100	9.00	4	11.00	20.00	16.2900	1.90319
Demografi	100	6.00	2	2.00	8.00	5.1300	1.31545
Pengetahuan Perpajakan	100	10.00	4	10.00	20.00	15.8100	1.70972
Sanksi Pajak	100	12.00	5	13.00	25.00	18.8600	2.57815
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	13.00	5	12.00	25.00	18.9200	2.45641
Valid N (listwise)	100						

Sumber: Output SPSS 23.0

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari atau sama dengan 0,05 atau 5% (Ghozali, 2011). Berdasarkan data analisis menunjukkan hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,20 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan data analisis variabel Demografi menunjukkan nilai tolerance 0,832 > 0,10 dan nilai VIF 1,201 < 10 maka variabel demografi tidak terdapat multikolinieritas. Variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan nilai tolerance 0,650 > 0,10 dan nilai VIF 1,540 < 10 maka variabel pengetahuan perpajakan tidak terjadi multikolinieritas. Variabel sanksi pajak menunjukkan nilai tolerance 0,720 > 0,10 dan nilai VIF 1,389 < 10 maka variabel sanksi pajak tidak terdapat multikolinieritas. Variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai tolerance 0,783 > 0,10 dan nilai VIF 1,277 < 10 maka variabel sanksi pajak tidak terjadi multikolinieritas. Maka dapat disimpulkan seluruh variabel dalam penelitian ini tidak terdapat multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan data analisis dapat diketahui bahwa variabel Demografi memiliki nilai sig 0,078 > 0,05 maka dapat disimpulkan variabel demografi tidak terdapat

heteroskedastisitas. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai sig $0,089 > 0,05$ maka variabel pengetahuan perpajakan tidak terdapat heteroskedastisitas. Variabel sanksi pajak memiliki nilai sig yang tinggi yaitu $0,926 > 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas. Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai sig $0,416 > 0,05$ maka dapat disimpulkan juga tidak terdapat heteroskedastisitas. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Nilai F

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa nilai sig sebesar $0,00 < \alpha 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel demografi, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepatuhan perpajakan.

Uji Parsial (t)

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Hasil uji parsial menunjukkan variabel demografi memiliki nilai koefisien $0,141$, memiliki nilai t arah koefisien regresi positif $1,261$ dan memiliki nilai sig $0,210 > \alpha (0,05)$ dapat disimpulkan variabel demografi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) ditolak.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Hasil uji parsial menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai koefisien $0,445$, memiliki nilai t arah koefisien regresi positif $4,556$ dan memiliki nilai sig $0,000 < \alpha (0,05)$ maka dapat disimpulkan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis kedua (H2) diterima.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hasil uji parsial menunjukkan variabel sanksi pajak memiliki nilai koefisien $0,119$, memiliki nilai t arah koefisien regresi positif $1,931$ dan memiliki nilai sig $0,056 > \alpha (0,05)$ maka dapat disimpulkan variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis ketiga (H3) ditolak.

d. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Hasil uji parsial menunjukkan variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai koefisien $0,229$, memiliki nilai t arah koefisien regresi positif $3,702$ dan memiliki

nilai sig $0,00 < \alpha (0,05)$ maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis keempat (H4) diterima.

Hasil Uji Regresi

Persamaan regresi yang digunakan:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Berdasarkan pengujian pada tabel 4.13 diatas dapat dirumuskan model regresi sebagai berikut. :

$$Y = 1,946 + 0,141 D + 0,445 PP + 0,119 SP + 0,229 KPF + e$$

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan penelitian memiliki nilai *adjusted R²* sebesar 0,505 atau 50,5 %. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel demografi (X1), pengetahuan perpajakan (X2), sanksi pajak (X3), dan kualitas pelayanan fiskus (X4) dapat mempengaruhi variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 50,5 % dan sisanya 49,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh demografi, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di KPP klaten, penyebaran kuisioner dilakukan dari bulan November 2016 hingga bulan Januari 2017. Berdasarkan analisis data dan pengujian data diatas, dapat disimpulkan:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa demografi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi tidak menjamin kepatuhannya meningkat dalam membayar pajak, begitu juga dengan bertambahnya usia seseorang tidak menentukan bahwa dia akan semakin patuh membayar pajak.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan

theory of planned behavior bahwa wajib pajak yang memandang dirinya sendiri berpengetahuan sehingga mampu untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik, maka akan lebih patuh membayar pajak.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ancaman dan rasa takut bagi wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak, tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang tidak rela membayar tarif pajak memilih untuk tidak membayar meski beresiko untuk diperiksa oleh fiskus.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan fiskus yang ramah akan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Perlakuan fiskus yang ramah, pelayanan yang cepat akan memberikan nilai tambah bagi wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa saran untuk perbaikan penelitian kedepannya sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan studi kasus yang sama namun dengan wilayah yang lebih luas. Misal menyebarkan kuisioner kepada lebih dari satu KPP supaya data lebih dapat digeneralisasikan.
2. Menambah jumlah sampel penelitian sehingga akan didapatkan data yang lebih mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen lain seperti kesadaran membayar pajak, strategi fiskus, kategori tarif pajak, jumlah penghasilan.
4. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan instrumen penelitian jadi tidak hanya dalam bentuk kuisioner tapi juga wawancara.
5. Memisahkan variabel independent demografi ke dalam 2 variabel yang berbeda. proxy usia dan latar belakang pendidikan seharusnya dimasukkan ke dalam 2 variabel independent yang berbeda.

Keterbatasan

1. Peneliti hanya menyebarkan kuisioner penelitian kepada satu KPP saja dikarenakan perijinan dan waktu yang terbatas, peneliti selanjutnya dapat lebih bekerja sama dengan KPP, tidak hanya KPP klaten saja tapi juga KPP di wilayah lain.
2. Peneliti tidak dapat membuktikan kebenaran jawaban kuisioner yang diisi, peneliti selanjutnya dapat bekerja sama dengan KPP untuk melakukan *cross check* jawaban yang diberikan responden kepada tingkat kepatuhan pembayaran pajak mereka.
3. Peneliti hanya menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak badan yang sedang melapor SPT. Peneliti tidak menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak badan yang tidak berada di KPP.
4. Peneliti tidak dapat memastikan responden yang mengisi semuanya adalah tax profesional, ada responden yang merupakan pemilik badan ataupun karyawan yang ditugaskan untuk melapor SPT ikut mengisi kuisioner yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Ajzen, I. 1991. *The Theory of Planned Behaviour*. In: *Organizational Behaviour and Human Decision Process*. Amherst, MA: Elsevier, 50: 179-211.
- Al-Mamun dkk. 2014. "The Impact of Demografic Factors on Tax Compliance Attitude and Behavior in Malaysia". *Journal of Finance, Accounting and Management*, 5(1), pp. 109-124.
- Amalia, Kurniati dan Fevriera Sotya. 2011. "Analisis Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Surakarta". *Jurnal bisnis dan ekonomi*, volume 15 no.2 september th. 2011.
- Cahyonowati. 2011. "Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 15(2), 161-177.
- Debbianita dan Carolina. 2013. "Pengaruh Tingkat Tax Knowledge Dan Gender Terhadap Tax Compliance: Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Bandung." *Skripsi Universitas Kristen Maranatha*.
- Dianawati, Susi. 2008. "Analisis Pengaruh Motivasi Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Direktorat Jendral Pajak. Anonim. 2016. "Realisasi Pendapatan Pajak". www.pajak.go.id, tanggal akses 10 agustus 2016 pukul 10.30 a.m.
- Diyat, Suhendri. 2015. "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang". *Skripsi Universitas Negeri Padang*.
- Evi dan Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *E-Jurnal Akuntansi*, 4(2), 345-357.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5". Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, dkk. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas". *jurnal Universitas Jendral Soedirman. Purwokerto: Universitas Jendral*.
- Hardiningsih dan Yulianawati. 2011. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(2).
- Hardiningsih dan Yulianawati. 2011. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(2).

- Irianingsih, Eka. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor". *Skripsi universitas PGRI*.
- Jatmiko, Agus Nugroho 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". (*Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*).
- Jotopurnomo dan Mangoting. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review, 1*(1), 49.
- Kementrian Keuangan. Anonim. 2016. "Undang-undang Pajak". www.kemenkeu.go.id. tanggal akses : 10 agustus 2016 pukul 10.20 a.m.
- Kirana. 2009. "Studi perbandingan pengaturan tentang corporate social responsibility di beberapa negara dalam upaya perwujudan prinsip Good Corporate Governance". *Tesis Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret*.
- Mardiasmo. 2011. "*Perpajakan (Edisi Revisi)*". Yogyakarta: Andi.
- Mir'atusholihah, dkk. 2014. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tariff Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)". *Skripsi Universitas Brawijaya*.
- Nazaruddin, I., Basuki, A. T. 2016. *Analisis Statistika dengan SPSS*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Danisa Media. Yogyakarta.
- Putut Tri Aryobimo. 2012. "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". *Skripsi Universitas Diponegoro*.
- Septiana Dewi, P., dan Sukartha, I. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi, 13*(2), 599-614.
- Setiyanto, Nova. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Suparyanto. 2010. "Konsep Kepatuhan". <http://dr-suparyanto.blogspot.co.id/> Diakses tanggal 12 agustus 2016 pukul: 8.45
- Syamsudin. 2014. "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Dan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating". *Skripsi Universitas Stikubank*.
- Widiastuti. 2015. "Hak Dan Kewajiban Aparatur Pajak". www.putryrain.blogspot.com. tanggal akses: 15 Agustus 2016 jam: 10:11 a.m.

Wijoyanti dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)". *Simposium Nasional Akuntansi 13*.

Witono. 2008. "Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*: 96-208