PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN

(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)

THE EFFECT OF QUALITY SERVICE AND STRICT OF TAX PUNISHMENT TOWARDS THE MOTIVATION TO FULLFILL TAX OBLIGATION

(Survey on Individual Taxpayers in the KPP Pratama Bandung Karees)

Oleh :

Theresia Anggreni S.

21111089

PROGRAM STUDI AKUNTANSI, FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2016

ABSTRACT

Motivation Taxpayers Fulfill Obligations Taxation to calculate and pay their taxes correctly apparently not optimal. Judging when the Tax Office which examined three companies coal mining which allegedly did not report indicated annual tax notification letter correctly. The aim of research was conducted to analyze the results of the influence of service quality and motivation of tax penalties against taxpayers meet tax obligations.

Sampling was done using non-probability sampling technique Sampling Design is by using incidental sampling, with survey respondents as many as 100 individual taxpayers (WPOP). Data collected through questionnaires. Data were analyzed using a SEM analysis with PLS approach, calculators using SEM-PLS 2.0 program.

The results of this study the influence of service quality to fulfill the motivation of the taxpayer meet the tax obligations amounting effect to 20.139%. While the influence of tax penalties on the motivation of the taxpayer meet the tax obligations amounting to 8.547% effect. This study provides empirical evidence where the quality of service and tax penalties significant effect on the motivation of the taxpayer meet the tax obligations of private persons on KPP Pratama Bandung Karees.

Keywords: Quality of Service, Tax Penalties, Motivation Taxpayers Tax Compliance Obligations

---

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Memberikan motivasi atau dorongan kepada rakyat untuk ikhlas membayar pajaknya adalah sesuatu yang harus dilakukan, dengan membayar pajak merupakan tindakan pemberian

sebagian harta yang dimiliki rakyat kepada Negara dengan cuma-cuma, beberapa motivasi yang diberikan penguasa di Negara maju untuk rakyatnya dalam membayar pajak adalah slogan *pay as you earn*, membayar seperti diperoleh, diperkenalkan pada masa pemerintahan F.D Rooselvelt untuk memotivasi warga Amerika Serikat memenuhi kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:10).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa pihaknya sedang memeriksa tiga perusahaan tambang batubara miliknya grup Bakrie yaitu PT. Bumi Resources Tbk (BUMI) dan PT. Kaltim Prima Coal (KPC) serta PT. Arutmin Indonesia (AI), yang diduga terindikasi tak melaporkan surat pemberitahuan tahunan pajak secara benar. “Nilainya kurang lebih Rp. 2,1 triliun”, kata Mochamad Tjiptardjo, Direktur Jenderal Pajak. Jumlah sebesar Rp. 2,1 trilyun itu terdiri dari PT. BUMI sebesar Rp. 376 miliar, dan PT. KPC sebesar Rp. 1,5 triliun, serta PT. AI sebesar Rp. 300 miliar. Adapun tahapan pemeriksaan terhadap ketiga perusahaan tersebut, PT. BUMI dan PT. KPC sudah masuk tahap penyidikan, sedangkan PT. AI baru dalam tahap pemeriksaan bukti permulaan. Demikian kabar yang sempat ramai diberitakan oleh media massa sekitar pertengahan bulan Desember tahun 2009 yang lalu, dimana pada saat itu waktunya bersamaan dengan Pansus DPR sedang dalam proses penyelidikan atas kasus Skandal Bailout Bank Century yang melibatkan uang negara senilai sekitar Rp. 6,7 trilyun. Selanjutnya entah karena sebab apa, serunya kabar tentang perkembangan kasus pajak grup Bakrie itu berangsur surut sejalan dengan surutnya kabar tentang perkembangan penyelesaiannya kasus Skandal Century. Padahal, sebagaimana diketahui menurut Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) jika suatu kasus pajak telah sampai pada penyidikan pidana, maka penghentian penyidikan atas kasus itu hanya bisa dilakukan oleh Jaksa Agung atas permintaan Menteri Keuangan, setelah wajib pajak mengakui kesalahannya dan membayar tunggakan pajak ditambah denda sebesar empat kali pajak terutang. Itu berarti, jika kasus ketiga perusahaan batubara milik grip Bakrie itu dianggap kurang bayar sebesar Rp. 2,1 triliun, maka pihak grup Bakrie hanya bisa menghentikan penyidikan itu jika membayar sebesar Rp. 10,5 triliun (Rifky Pradana, 2015).

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak, pelayanan pegawai pajak seharusnya melayani wajib pajak dengan jujur, profesional dan

bertanggung jawab, pelayanan pegawai pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut (Jatmiko, 2006).

Tantangan terbesar dari para petugas pajak adalah memberikan pelayanan yang terbaik. Program yang sudah dijalankan di kantor-kantor pelayanan pajak seolah tak mendapat dukungan yang memadai. Sejatinya tujuan dari sebuah pelayanan hanyalah satu kata, kepuasan. Namun yang terlihat banyak terjadi di lapangan, meskipun secara fisik kantor tersebut sudah menarik tetapi pelayanan yang diberikan oleh petugasnya masih belum bisa disandingkan dengan pelayanan di bank misalnya. Menghubungi kantor pajak melalui telepon pun susahnya bukan main. Coba bandingkan dengan menghubungi informasi Telkom. Sumber daya yang ada seolah tak pernah memadai karena masih banyak kantor pelayanan yang kekurangan pegawai. Tahun 2010 Ditjen Pajak telah memrogramkan menambah jenis pelayanan unggulan dari tahun lalu yang berjumlah 8 jenis (Albert Aruan, 2010).

Selain pelayanan yang baik, motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sanksi perpajakan, dimana sanksi merupakan bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan (Jatmiko,2006). Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran dan mempunyai kesadaran bagi pelanggaran pajak agar patuh terhadap kewajiban pajak dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak, wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan para wajib pajak (Thia Dwi Utami dan Kardinal, 2013).

Menurut Undang-undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 yaitu wajib pajak dapat dikenakan sanksi denda yang berupa administrasi, bunga, dan sanksi pidana, selama ini oknum-oknum yang sudah tertangkap tidak diberikan sanksi yang tegas, tidak tegasnya sanksi yang diberikan ini yang dianggapnya sebagai alasan kenapa masih banyak oknum-oknum yang bertidak seenaknya, akibatnya mereka masih bisa berfikir, tidak masalah di penjara beberapa tahun yang penting masih punya harta (Sri Rustiyaningsih, 2011).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan".**

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil peneliti dalam uraian diatas adalah :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Seberapa besar pengaruh sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu akuntansi dan memecahkan masalah yang terdapat pada kajian penelitian yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Kegunaan Praktis

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dalam menerapkan memperbaiki kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan menjadi masukan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak tersebut.

Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian sebagai pengembangan ilmu akuntansi terutama dalam bidang perpajakan, melalui pembuktian empiris dari konsep-konsep yang telah dikaji yaitu hasil-hasil penelitian sebelumnya dan teori-teori yang telah ada mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

2. Bagi Peneliti

Untuk membantu peneliti dalam memahami penerapan disiplin ilmu akuntansi perpajakan yang diperoleh dari perkuliahan dan memperhitungkan tingkat persaingan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh tuntutan profesi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memberi pengetahuan dan dapat dijadikan referensi atau tambahan informasi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajjiban perpajakan.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Santoso Boediono (2003:60) kualitas pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, dalam Ratminto, 1999 yang kemudian dikutip kembali oleh Hessel Nogi (2007:219), yaitu:

1. Kesopanan *(Courtesy)*
2. Akses *(Access)*
3. Komunikasi (*Communication)*
4. Pengertian *(Understanding the Costumer)*

Pengertian Sanksi Perpajakan

Menurut Erly Suandi (2013:L-1), Sanksi pajak merupakan Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Adam Smith dalam Soemitro (2010:68) Sanksi Perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

Pengertian Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Menurut Harsuko Riniwati (2011:40), Motivasi merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual.

Indikator Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Menurut Santrock (2009:204), bahwa indikator-indikator pada Motivasi Pajak adalah:

1. Dorongan untuk mendaftarkan dari untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Dorongan untuk melaksanakan setoran pajak
3. Dorongan untuk melaksanakan pembukuan
4. Dorongan untuk melaksanakan pemeriksaan

Kerangka Pemikiran

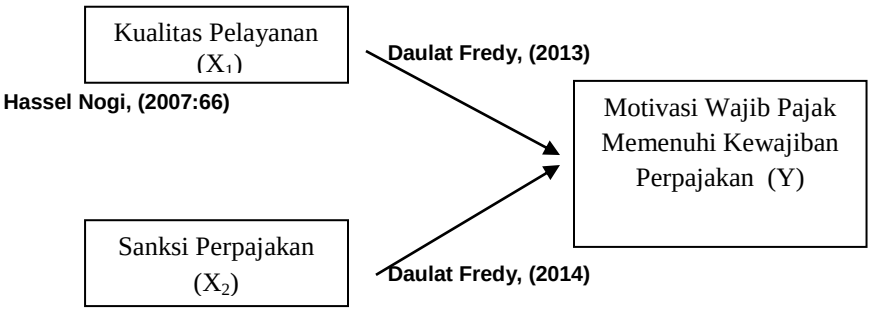
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan konsumen merupakan bagian penting dalam strategi pemasaran. *Marketing* sering disebut sebagai aktivitas *marketing mix* atau yang sering dikenal dengan 4P yaitu *Product, price, place,* dan *promotion*. Tidak mudah mengidentifikasi motivasi pelanggan maka salah satu caranya adalah memuat pelayanan konsumen. (Tiptono dalam Hassel Nogi, 2007:66).

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Dilihat dari aspek yuridis, pajak mengandung unsur pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan, pada hakekatnya, bukan tujuan utama perpajakan. Walaupun ada potensi penerimaan negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi-sanksi perpajakan dirancang untuk memaksa wajib pajak membayar pajak serta memenuhi hak dan kewajiban perpajakan lainnya. (Gatot S, M.Faisal, 2009:37).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema paradigma penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:64) menjelaskan tentang hipotesis adalah sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2012:2) adalah sebagai berikut :

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis".

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui pengaruh atau hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31),pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

> "Operasionalisasi Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut:

> "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan".

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel *independent* (X1) dan (X2) dan variabel dependent (Y) menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Sugiyono (2009) adalahsebagai berikut:

> "Skala ordinal, adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu lebih atau kurang dari yang lain. Data yang diperoleh dari pengukuran dengan skala ini disebut dengan data ordinal yaitu data yang berjenjang yang jarak antara satu data dengan yang lain tidak sama."

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang mencakup semua data yang langsung diperoleh dari responden yang belum diolah.

1. Data Primer

   Data Primer menurut Sugiyono (2012:137) adalah sebagai berikut :

   "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survey.

Populasi dan Penarikan Sampel

Populasi

Populasi merupakan obyek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sebanyak 65.465 orang.

Penarikan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 65.465 orang Wajib Pajak Orang Pribadi. Penarikan sampel dilakuan dengan menggunakan teknik penarikan *Nonprobability Sampling Design* yaitu dengan menggunakan *sampling incidental.* Menurut Sugiyono (2010:218) *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggumpukan data secara primer dengan menyebarkan kuisioner, dari data yang diperoleh dari responden maka perlu dilakukan uji kebenaranya. Untuk menguji kebenaran dan kesungguhan dari jawaban responden diperlukan pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"*Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*".

Menurut Sugiyono (2012:2), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"Valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

Uji Reliabilitas

Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), realibitas adalah sebagai berikut:

"*Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency*".

Metode Pengujian Data

A. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:44) menerangkan bahwa analisis deskriptif (kualitatif) adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail."

B. Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*.

Menurut Imam Ghozali (2006:1), metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

> "Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)".

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara

lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Beberapa istilah umum yang berkaitan dengan SEM menurut Hair *et al* (1995), diuraikan sebagai berikut:

a) Konstruk Laten
   Pengertian konstrak adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator. Konstruk merupakan suatu proses atau kejadian dari suatu amatan yang diformulasikan dalam bentuk konseptual dan memerlukan indikator untuk memperjelasnya.
b) Variabel Manifest
   Pengertian variabel manifest adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai tambahan, Konstrak laten tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) dan membutuhkan indikator-indikator untuk mengukurnya. Indikator-indikator tersebut dinamakan variabel manifest. Dalam format kuesioner, variabel manifest tersebut merupakan item-item pertanyaan dari setiap variabel yang dihipotesiskan.
c) Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel Error
   Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ini secara eksplisit ditandai sebagai variabel yang tidak ada panah tunggal yang menuju kearahnya. Variabel endogen adalah variabel yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Variabel endogen adalah efek dari variabel eksogen. Dalam diagram jalur, variabel endogen ini secara eksplisit ditandai oleh kepala panah yang menuju kearahnya.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten hukum pajak terdiri dari 4 variabel *manifest*, kemudian untuk variabel laten sanksi administrasi terdiri dari 3 variabel *manifest*, dan untuk variabel laten kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (hukum pajak dan sanksi administrasi) dan satu variabel laten endogen (kepatuhan wajib pajak). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta j = \Sigma i \beta j i \eta i + \Sigma \gamma j b \xi b + \varsigma j$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana βji dan γjb adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang *range* indeks i dan b dan ςj adalah *inner residual* variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

4) Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modelin* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

H0 : γ1.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 1.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan
H1 : γ 2.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 2.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan

Statistik uji yang digunakan adalah :

$$t = \frac{\check{y}_{31}}{SE(\check{y}_{31})}$$

Tolak Ho jika thitung > tabel pada taraf signifikan. Dimana ttabel untuk α = 0,1 sebesar 1,645

Pengujian secara parsial

Hipotesis :

H01 ; γ1.1 = 0, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

H11 ;γ1.1 ≠ 0, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

H02 ;γ2.1 = 0, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

H12 ;γ2.1 ≠ 0, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Kriteria Pengujian :

Jika t hitung ≥ t tabel (1,645) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.

Jika t hitung ≤ t tabel (1,645) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan menunjukan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 17,99%, serta $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 3,557. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima $H_{a,}$ artinya bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan fenomena yang disampaikan oleh Albert Aruan (2010), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan dengan baik karena masih banyak wajib pajak yang mengeluh menghubungi kantor pajak melalui layanan telepon sangat sulit (Albert Aruan, 2010).

Pengaruh Sanksi Pepajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan menunjukan bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh sebesar 32,96%, serta $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 5,629. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima $H_{a,}$ artinya bahwa sanksi perpajakan terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan fenomena yang disampaikan oleh Sri Rustiyaningsih (2011), yang mengatakan bahwa selama ini oknum-oknum yang sudah tertangkap tidak diberikan sanksi yang tegas, tidak tegasnya sanksi yang diberikan ini yang dianggapnya sebagai alasan kenapa masih banyak oknum-oknum yang bertidak seenaknya, akibatnya mereka masih bisa berfikir, tidak masalah di penjara beberapa tahun yang penting masih punya harta.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena, kerangka pemikiran, operasional variabel, hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh hukum pajak dan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu sulitnya menghubungi kantor pajak melalui layanan telepon. Masalah kualitas pelayanan tersebut ditandai dengan:
   a) Tidak mudahnya wajib pajak menghubungi kantor pajak melalui layanan telepon.
   b) Kurangnya pegawai untuk melayani wajib pajak melalui layanan telepon.
   c) Banyak wajib pajak yang sibuk sehingga untuk mendapatkan informasi tidak perlu datang kekantor pajak melainkan dengan memakai layanan telepon.
2. Sanksi perpajakan terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Sanksi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu masih kurang tegasnya sanksi yang diberikan karena masih banyak oknum-oknum (petugas pajak) yang melanggar sanksi, sehingga membuat wajib pajak kurang termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Masalah sanksi perpajakan tersebut ditandai dengan :
   a) Kurang tegasnya sanksi yang diberikan kepada wajib pajak
   b) Kurang percayanya wajib pajak akibat adanya oknum yang melanggar sanksi

Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees masih tergolong cukup baik. Hanya saja jika dilihat dari segi akses masih kurang, hal ini disebabkan layanan melalui telepon dirasa masih tidak mudah untuk digunakan. Banyak wajib pajak yang mengeluh akan hal tersebut. Oleh sebab itu akses dibidang pelayanan pajak harus lebih ditingkatkan karena sangat berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dengan cara menyediakan pegawai khusus untuk menerima layanan telepon sehingga fenomena tersebut dapat teratasi dengan baik.
2. Sanksi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees masih tergolong cukup baik. Hanya saja masih adanya sanksi yang kurang tegas kepada wajib pajak yang melanggar. Oleh sebab itu, pemberian sanksi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees harus lebih tegas dalam pemberian sanksi terhadap wajib pajak yang tidak patuh, sehingga wajib pajak jera untuk melanggar aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam undang-undang perpajakan. Fenomena dapat diselesaikan dengan memberikan sanksi yang jelas dan tegas terhadap oknum-oknum yang dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Candra Dewi Puspitasari. Mendorong Tingkat Kepatuhan Pajak Melalui Penegakkan Hukum Terhadap Aparat pajak

Catur Ibnu Handoyo. Pengaruh Penerapan Hukum Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP Pada KPP Pratama Bandung Tegalega

Farisya Widya Agustina. 2008. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kewajiban Moral Terhadap Tindakan Wajib Pajak Pribadi Di KPP Serpong

Gatot S.M. Faisal. 2009. *How To Be A Smarter Taxpayer* (Bagaimana Menjadi Wajib Pajak yang Lebih Cerdas). Jakarta: Grasindo

Harian Analisa,16 Februari 2010

Hengky Latan, Imam Ghozali. 2009. Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0. Yogyakarta : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Investor Daily Indonesia, 19 September 2008

Jatmiko, Nugroho Agus. 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 Semarang)

Kautsar Riza Salman. 2007. Pengaruh Sikap dan Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Industri Perbankan Di Surabaya

Ken Devos. 2004. *Penalties and Sanctions for Taxation Offences in Anglo Saxon Countries : Implications for Tax Payer Compliance and Tax Policy*.

Liberti Pandingan. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Erlangga

Ni Ketut Muliari. PENGARUH PERSEPSI TENTANG SANKSI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK PADA KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR TIMUR

Nugent David A., Morris Robert, 2013. *Legisting Morality: The Effects Of Tax Law Complexity On Taxpayers' Attitudes.* September-Oktober 2013, Vol. 29 No.5

Risky Riyanda Rama Putra,. 2014. Pengaruh Sanksi Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang. Vol. 1 No. 1 Tahun 2014

Ruhul Fitros, 2014. Pengaruh tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama senapelan Pekanbaru

Soemarso S.R. 2007. Perpajakan "Pendekatan Komprehensif". Jakarta: Salemba Empat

Sri Rahayu. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Sikap Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 1, No. 2: 119-138

Sri Putri Tita Mutia. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Siti Kurnia Rahayu. 2010, *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Syofrin Syofran, Asyhar Hidayat. 2004. *Hukum Pajak & Permasalahannya*. Bandung : PT. Refika Aditama

Titik Triwulan Tutik. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Thia Dwi Utami. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP Pada KPP Pratama Palembang

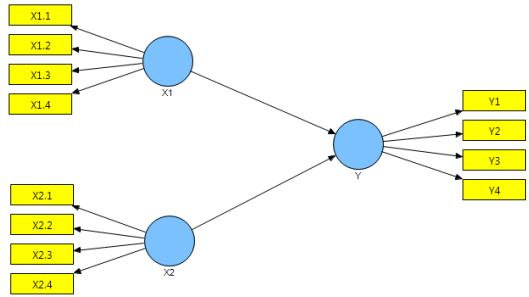
Wirawan B. Ilyas, 2011. Kontradiktif Sanksi Pidana Dalam Hukum Pajak. JURNAL HUKUM NO. 4 VOL. 18 OKTOBER 2011: 525 – 542

Y. Sri Pudyatmoko.2014. *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Yanah, 2012. *The Iimpact of Administrative Sanction and Understanding of Iincome Tax Law on Corporate.* The Internasional Journal of Social Sciences. Vol. 12, No. 1

LAMPIRAN

Model SEM PLS



Path Jalur

