PENGARUH PENERAPAN SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(*Survey* pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara)

Vallianta SK (valliantask@yahoo.com)
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Komputer Indonesia

Abstract

Phenomenon that occurs is the application of tax penalties have not been able to give fear effect to the tax payer and service quality that is not maximized due to the performance of the tax authorities tax officials are deemed not affect the maximum tax compliance in meeting their tax obligations. The purpose of this study was to collect and to get information about the effect of tax penalties and service quality on tax compliance in KPP Pratama Karawang Utara.

The method used in this research is descriptive method of verification. The unit of analysis in this study is an individual taxpayer on KPP Pratama Karawang Utara the number of those 50 people. Using validity and reliability testing as a measure of research. Statistical tests were done is to design a structural model, the measurement model of the designing, construct the path diagram, line diagram conversion into the equation, estimation, Goodness of Fit and hypothesis testing using software SmartPLS 2.0.

The results of this study indicate that the tax penalties and service quality significantly positive effect on tax compliance at the individual KPP Pratama Karawang Utara.

Keywords: Tax Penalties, Service Quality, Taxpayer's Compliance

I. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual oleh karena itu untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan, salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan tersebut yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Waluyo Wirawan & B.Ilyas,2003:5).

Apabila dalam suatu negara tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat tinggi dengan sendirinya tentu akan meningkatkan penerimaan pajak dengan demikian, pertanyaan kuncinya adalah bagaimana meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tentunya dengan cara memaksimalkan alokasi anggaran yang berasal dari pajak tersebut untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran wajib pajak (Danny Darussalam,2010). Namun pada kenyataannya Kepatuhan Pajak Wajib di Jawa Barat di nilai rendah, tidak hanya dalam pembayaran tetapi juga pengembalian SPT, dari sekitar 1,3 juta wajib pajak hanya 40 % yang diakatakan kategori pembayar aktif (Adjat Jatmika,2012).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak (Ni Luh Supadmi,2009). Peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh berbagai otoritas pajak di dunia, Untuk mencapai tujuan tersebut, pemberian pelayanan yang sebaik mungkin diyakini dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak,sudah sepantasnya wajib pajak harus diberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Danny Darussalam,2012).

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memeberikan keamanan kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum, Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak, selain itu juga kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap

dalam tugasnya (Ni Luh Supadmi,2009). Namun dalam prakteknya Wakil Gubernur Jawa Barat merasa kurang nyaman saat menyerahkan SPT Wajib Pajak di KPP Bekasi Selatan karena harus lama mengantri namanya di panggil ke loket pelayanan dan kegerahan akibat ruangan pelayanan yang tidak terfasilitasi dengan baik (Dede Yusuf,2013).

Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan dan pembinaan terhadap Wajib Pajak, sebagai wujud penegakan hukum adalah pengenaan Sanksi Perpajakan (Hananta Bwoga,2005:104). Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya maka diberlakukannya sanksi pajak karena sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak rnernpunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak, Sanksi pajak dalarn undang undang perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana (Aris Aviantara,2011). Adanya sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sri Rustyaningsih,2011). Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga dan kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak, penerapan perlakuan pajak yang adil terhadap wajib pajak mendorong kepatuhan wajib pajak karena hal tersebut menciptakan persaingan yang sehat dalam dunia usaha, sebaliknya perlakuan pajak yang diskriminasi justru menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak (John Hutagaol,2007).

Permasalahan yang masih dijumpai terkait mengenai Sanksi Perpajakan yaitu dapat dilihat dari masih banyaknya wajib pajak yang terlambat menyerahkan SPT (Surat Pemberitahuan) meskipun sanksi administrasi berupa denda telah ditetapkan, kejadian ini memuncak disaat tanggal penyerahan SPT, beberapa alasan dari wajib pajak ialah tidak mau berdesak- desakan mengantri membayar pajak dan mereka berfikir tidak terlalu besarnya sanksi yang diberikan sehingga mereka cukup membayar sanksi saja dari pada harus berdesak desakan (Darmin Nasution,2009).

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mencari kebenaran dari penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, namun peneliti menguji atau mengambil data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara dan nantinya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu beberapa kalangan untuk mempertimbangkan keputusan terbaik berkaitan dengan hal-hal yang diteliti tersebut.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui besar pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.

Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis
   Hasil penelitian ini dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak karawang utara yang dapat dirubah kearah yang jauh lebih baik dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan serta melaksanakan penerapan sanksi perpajakan dengan baik dan benar. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan maka fenomena pada kepatuhan wajib pajak dapat diperbaiki dengan adanya penerapan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan yang baik.

2. Kegunaan Akademis
   Hasil penelitian sebagai pembuktian empiris dari konsep-konsep yang telah dikaji yaitu hasil-hasil penelitian sebelumnya dan teori-teori yang telah ada mengenai hubungan Penerapan Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.menjadikan ilmu akuntansi pajak berkembang.

II KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57).

Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo terdapat 2 macam sanksi seperti yang dijelaskan dam Undang-Undang Perpajakan, adalah sebagai berikut:

1.Sanksi Administrasi
2.Sanksi Pidana

sanksi administrasi diatas adapun penjelasan mengenai jenis-jenis sanksi administrasi menurut (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:198) adalah sebagai berikut :

1. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
2. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
3. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Adapun penjelasan mengenai jenis-jenis sanksi pidana menurut (Mardiasmo, 2009:60) adalah sebagai berikut:

1.Denda pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2.Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

3. Pidana penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Atep Adya Barat, 2003:36)**.** Kualitas merupakan pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu (Boediono, 2003:113).

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Boediono, 2003:102) terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*Tangibles*)
   Meliputi fasilitas fisik pegawai perlengkapan dan sarana komunikasi.
b. Daya tanggap (*responsiveness*)
   Satu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memeberikan tanggapan.
c. Keandalan (*realibility*)
   Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
d. Jaminan (*assurance*)
   Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*emphaty*)
Yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Safri Nurmantu, 2005: 148) pengertian kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139) pengertian Kepatuhan Wajib Pajak adalah Pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha dalam (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
3. Kepatuhan dan pembayaran dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

KERANGKA PEMIKIRAN

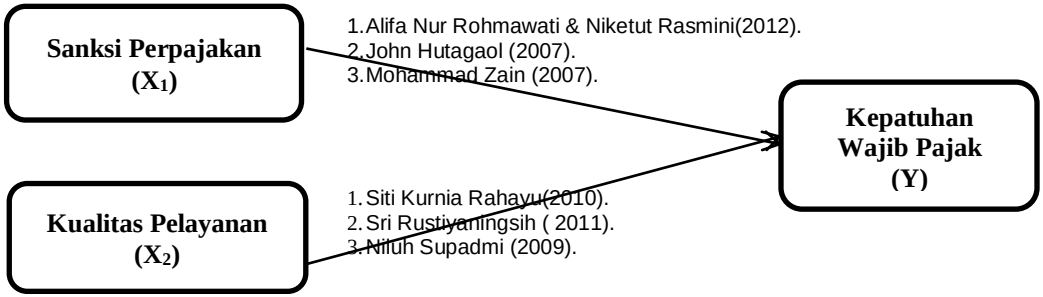
Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Mohammad Zain, 2007:35) sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancamam hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (John Hutagaol , 2007) menyatakan dalam hasil penelitiannya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak diperlukan penegakan hukum (*law enforcement*) sesuai ketentuan, sebagaimana dijelaskan sebelumnya pilar-pilar penegakan hukum terdiri dari pemeriksaan pajak (tax audit), penyidikan pajak (*tax investigation*) dan penagihan pajak (*tax collection*), sanksi perpajakan juga diterapkan atas pelanggaran perpajakan juga memberikan pelajaran kepada Wajib Pajak sehingga mereka dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang kewajiban sesuai ketentuan yang berlaku.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:135) salah satu langkah penting Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara, tujuannya adalah tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Selain itu menurut (Silviani dalam Chaizil Nasucha, 2004:81) untuk meningkatkan kepatuhan sukarela, diperlukan pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak, keadilan, dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajaka. (Ni Luh Supadmi, 2009) menyatakan dalam hasil penelitiannya aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, lebih lanjut dengan adanya peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan

Paradigma



Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

1. Penerapan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.

III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Pengertian Objek Penelitian Menurut (Sugiyono, 2011:32) menyatakan bahwa Objek Penelitian merupakan Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu (Husein Umar, 2005:303). Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal. Objek penelitian ini adalah Penerapan Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Karawang Utara.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Metode deskriptif metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011:147). Metode Verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan (Umi Narimawati, 2010:29).

Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2011:58), mengemukakan bahwa proses penelitian kuantitatif dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrumen penelitian
7. Kesimpulan

Operasionalisasi Variabel

Menurut (Umi Narimawati, 2010:31) pengertian operasional variabel adalah operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian kedalam 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.

Berdasarkan judul usulan penelitian yang telah dikemukakan diatas yaitu “Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Maka variabel-variabel yang diteliti dapat dibedakan menjadi dua:

1. Variabel Bebas / Independent (X_1)

   Menurut (Sugiyono, 2009:4) pengertian variabel bebas adalah sebagai berikut :

   “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat)”.

   Dalam hal ini variabel bebas akan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah variabel X_1 Sanksi Pajak adalah dan X_2 adalah Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Tidak Bebas / Dependent (variabel Y)

   Menurut Sugiyono (2009:4) pengertian variabel terikat adalah sebagai berikut :

   “Variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

   Dalam hal ini variabel tidak bebas akan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. Kuesioner, Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun sedemikian rupa dan ditunjukkan kepada responden berkaitan dengan masalah penelitian. Menurut (Umi Narimawati, 2010:40) adalah sebagai berikut Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.

Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sample yang digunakan mengacu kepada pendekatan *Hair, et. Al,* pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$n = (15 \text{ s/d } 20) \times k$$

(Hair* ,2006*)

Keterangan :
n = sampel (konsumen yang dijadikan responden)
k = variabel penelitian yang digunakan
15-20 = jumlah minimal dan maksimal responden per-variabel observer menurut pendapat Hair

Metode Pengujian Data

metode pengujian data dilakukan dengan 2 cara yaitu analisis deskriptif dan analisis verifikatif, analisis verifikatif dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan metode alternatif *partial least square* (PLS) menggunakan *software* SmartPLS 2.0.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural (SEM). Menurut (Ferdinand,2006) SEM adalah *Measurement model* atau model pengukuran ditujukan untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi yang dikembangkan pada sebuah faktor. Structure model adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antara faktor.Dalam Penelitian ini terdapat 2 Hipotesis, 2 hipotesis diuji secara parsial.Kriteria Pengujian:

•Jika t hitung ≥ t tabel (1,96) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.
•Jika t hitung ≤ t tabel (1,96) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Sanksi Pajak

Seperti yang tersaji pada tabel 4.12 hasil bobot faktor untuk keenam variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi perpajakan sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel sanksi perpajakan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai bobot faktor untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t hitung lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya keenam indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel sanksi perpajakan .

2. Kualitas Pelayanan

Seperti yang tersaji dalam tabel 4.13, hasil bobot faktor untuk kelima variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel kualitas pelayanan . Hal ini ditunjukkan dengan nilai bobot faktor untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t hitung lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel kualitas pelayanan .

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Seperti yang tersaji dalam tabel 4.14, hasil bobot faktor untuk keempat variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai bobot untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t hitung lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel kepatuhan Wajib Pajak

Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis yang menggunakan software SmartPLS 2.0 didapatkan nilai kolerasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,394 dan memberikan kontribusi secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 15,5. Rendahnya koefisien determinan dari penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 15,5% terjadi karena penerapan sanksi perpajakan belum diterapkan secara

maksimal. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil presentase skor jawaban responden dapat dilihat sebagian besar wajib pajak menilai denda yang diberikan bagi wajib pajak terlambat menyerahkan SPT berada dalam kategori cukup. Hal ini ditandai dengan hasil deskriptif dari penerapan sanksi perpajakan diamana indikator denda dari penerapan sanksi perpajakan memperoleh presentase sebesar 66,00% dalam arti wajib pajak menilai denda yang diberikan masih cukup ringan, sejalan dengan fenomena yang menyebutkan bahwa masih banyaknya wajib pajak yang terlambat menyerahkan SPT (Surat Pemberitahuan) meskipun sanksi administrasi berupa denda telah ditetapkan, mereka berfikir tidak terlalu besarnya sanksi yang diberikan sehingga mereka cukup membayar sanksi saja. Hasil nilai t_{hitung} variabel Penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 4,658 Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{kritis} 1,96 maka disimpulkan bahwa Penerapan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kualitas PelayananTerhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis yang menggunakan software SmartPLS 2.0 didapatkan nilai kolerasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,541 dan memberikan kontribusi secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,292. Rendahnya koefisien determinan dari penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 29,2% terjadi karena kualitas pelayanan belum dirasakan maksimal oleh wajib pajak. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil presentase skor jawaban responden dapat dilihat sebagian besar wajib pajak menilai pelayanan yang diberikan bagi wajib pajak berada dalam kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari hasil deskriptif dari kualitas pelayanan dimana dari butir pertanyaan indikator kualitas pelayanan dari fasilitas fisik memperoleh presentase sebesar 64,00%, kemudian daya tanggap dengan presentase 66,80% dan jaminan sebesar 67,60 % dalam arti wajib pajak menilai pelayanan yang diberikan masih cukup atau belum maksimal, sejalan dengan fenomena yang menyebutkan bahwa masih ada wajib pajak yang merasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggu KPP kemudian masih banyak wajib pajak yang merasa kecewa diantaranya karena tidak puas oleh perilaku petugas pajak yang tidak baik dan kurang pemahaman yang dimiliki petugas dan masih ada wajib pajak yang merasa masih cukup terganggu dengan tingkah laku petugas pajak, sopan santun dan pelayanan serta SOP pada jam istirahat.aparat pajak yang tidak bekerja dan keluar kantor pada jam kerja dan malah bekerja pada jam istirahat yang waktunya lebih singkat daripada jam kerja. Hasil nilai t_{hitung} variabel

Penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 5,612. Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{kritis} 1,96 maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara, dimana semakin tegas penerapan sanksi perpajakan yang diterapkan maka akan membuat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara akan meningkatkan. namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa denda dalam penerapan sanksi perpajakan masih dikatakan belum mampu membuat wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara, dimana semakin baik kualitas pelayanan yang disajikan akan berbanding lurus dengan kontribusi yang diberikan wajib pajak dalam bentuk kepatuhan wajib pajak. Namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat pelayanan yang belum optimal yang belum dapat membuat wajib pajak patuh dalam kewajiban perpajakannya diantaranya adalah ketersediaan fasilitas fisik, ketanggapan aparat pajak, sikap aparat pajak serta jam kerja aparat pajak yang masih dianggap masih mengecewakan wajib pajak.

Saran

1. Agar penerapan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan optimal, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara harus menerapkan sanksi berupa denda dengan lebih tegas terhadap pelanggaran sekecil apapun yang dilakukan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak merasa takut dengan adanya sanksi berupa denda tersebut dan yang akhirnya wajib pajak akan selalu patuh dalam pemenuhan kewajibannya sebagai wajib pajak.
2. Agar kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan optimal, perlu adanya peningkatan kualitas yang dimiliki petugas pajak dalam melayani wajib pajak, karena kualitas pelayanan yang baik dapat dinilai dari seberapa tanggap penanganan yang dilakukan oleh aparat pajak dalam menangani masalah perpajakan wajib pajak, ketersediaan fasilitas yang baik, serta sikap yang baik. Untuk itu diperlukan kinerja yang

maksimal dari aparat pajak, fasilitas yang nyaman, serta sikap aparat pajak yang baik. Pengawasan dan kontrol internal dalam kantor pelayanan pajak perlu ditingkatkan khususnya pengawasan dan kontrol terhadap jam kerja serta diberlakukan peringatan bahkan sanksi yang tegas terhadap aparat pajak yang tidak bekerja pada jam kerja.

Daftar Pustaka

Alifa Nur Rohmawati & Ni Ketut Rasmini.2012.*Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*Jurnal ilmiah Akuntansi dan Bisnis 2012.

Aris Aviantara. 2011. *Mengenal Sanksi Pajak.* Diakses pada Aris Aviantara & *Associates Registered Tax Consultant & Tax Attorney* dari *World Wide Web:*http://konsultanpajak-aaa.com/mengenal-sanksi-pajak.htm

Atep Adya Barat.2003.*Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan.* Jakarta: RinekaCipta.

Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*.Jakarta: PT Gramedia Widiasrana Indonesia

Danny Darussalam.2011. *Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Komite Pengawas Perpajakan*. Diakses pada 2 Juni 2011dari: www.ortax.org.

Ferdinand, Augusty. 2006. Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Hair, Anderson, Tatham & Black.1988. *Multivariat Data Analysis.*New Jersey :Prentince Hall.

Hananta Bwoga, Yoseph Agus BBN & Tony Marsyarul.2005. *Pemeriksaan Pajak di Indonesia.* Jakara: Grasindo.

Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.

John Hutagaol. 2007. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.* Akuntabilitas: Maret 2007 Vol 6 No.2 ISSN 1412-0240.

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan (edisi revisi).* Yogyakarta: Andi.

Mohammad Zain.2007. *Manajemen Perpajakan*.Jakarta :Salemba Empat

Ni Luh Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.* Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis2009

Riesty Yusnilaningsih.2013.Wagub Dede Yusuf Kritisi Layanan Kantor Pajak Bekasi Selatan.Diakses pada Pikiran Rakyat, Senin 04 Maret 2013 dari *World Wide Web:* http://www.pikiranrakyat.com.

Riza Fathoni. 2009. *Sanksi Ringan, WP Banyak yang Telat Serahkan SPT.* Diakses pada Kompas, Minggu 15 Maret 2009 06:34 wib dari *World Wide Web:*http://nasional.kompas.com/read/2009/03/15/06345531/Kebutuhan.Pokok.Cukup.Tersedia

Safri Nurmantu. 2003. *Pengantar perpajakan, edisi 2*. Jakarta: Yayasan obor Indonesia.

Sri Rustiyaningsih. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.* Widya Narta No 02 Tahun XXXV/ Juli 2011 ISSN 0854-1981.

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

Sony Devano & Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan :Konsep,Teori dan Isu.* Jakarta: Prenada Medio Grup.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta: Genesis.

Waluyo & Wirawan B.IIyas**.** 2003. *Perpajakan Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2012. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah. Diakses pada Harian Seputar Indonesia, Sabtu 25 Februari 2012 dari world wide web: http://www.pajakonline.com/engine/artikel/art.php?artid=8906

Lampiran

Tabel 4.9
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Sanksi perpajakan

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Adanya denda meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak	191	250	76,40%	Tinggi
Denda yang diberikan kepada wajib pajak yang terlambat menyerahkan Surat Pemberitahuan	165	250	66,00%	Cukup
Denda	**356**	**500**	**71,20%**	**Berat**

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Tarif ketentuan bunga dalam sanksi perpajakan	190	250	76,00%	Tinggi
Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Tahunan Pajak	196	250	78,40%	Tinggi
Bunga	**386**	**500**	**77,20%**	**Tinggi**
Adanya kenaikan sanksi berupa kenaikkan akan membuat WP tidak melalukan kesalahan dalam kewajiban perpajakannya	193	250	77,20%	Sering
Wajib pajak dikenakan kenaikan 50% ketika wajib pajak diterbitkan surat SKPKB karena tidak memasukkan SPT	196	250	78,40%	Sering
Kenaikan	**389**	**500**	**77,80%**	**Tinggi**
Penerapan sanksi denda pidana di Indonesia	178	250	71,20%	Tegas
Sanksi denda pidana karena kealpaan tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi tidak benar/lengkap	193	250	77,20%	Tegas
Denda Pidana	**371**	**500**	**74,20%**	**Tegas**
Adanya Pidana kurungan akan membuat wajib pajak patuh terhadap kewajibannya	199	250	79,60%	Tinggi
Wajib pajak yang sengaja tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan dalam urusan perpajakannya akan dikenakan sanksi pidana kurungan	195	250	78,00%	Tegas
Pidana Kurungan	**394**	**500**	**78,80%**	**Tegas**
Adanya Sanksi Pidana Penjara akan membuat wajib pajak patuh terhadap kewajibannya	192	250	76,80%	Sering
Pidana penjara paling singkat 6 bulan wajib pajak yang menyampaikan SPT dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap akan diberikan sanksi	187	250	74,80%	Sering
Pidana Penjara	**379**	**500**	**75,80%**	**Tegas**
Total	**2273**	**3000**	**75,77%**	**Tegas**

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2014)

Tabel 4.10
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas pelayanan

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Ketersediaan Ruang tunggu di KPP	160	250	64,00%	Cukup
Jumlah loket pelayanan yang tersedia di KPP	173	250	69,20%	Memadai
Fasilitas Fisik	**333**	**500**	**66,60%**	**Cukup**
Aparat pajak membantu dalam menangani keluhan wajib Pajak	202	250	80,80%	Baik
Sikap aparat pajak terhadap WP yang mengalami kesulitan atau kebingungan terkait dengan perpajakan	167	250	66,80%	Cukup
Daya tanggap	**369**	**500**	**73,80%**	**Tinggi**
Aparat pajak dalam hal merealisasikan janji	195	250	78,00%	Sering
Lama aparat pajak menangani masalah perpajakan yang pernah WP hadapi atau alami	188	250	75,20%	Cepat
Keandalan	**383**	**500**	**76,60%**	**Tinggi**
Keramahan dan kesopanan aparat pajak dalam melayani wajib pajak	169	250	67,60%	Cukup
Aparat pajak dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya	187	250	74,80%	Sering
Jaminan	**356**	**500**	**71,20%**	**Baik**
Aparat pajak memahami keluhan wajib pajak	197	250	78,80%	Sering
Mudah dalam berkomunikasi dengan petugas pajak ketika memiliki kesulitan terkait dengan perpajakan	198	250	79,20%	Sering
Empati	**395**	**500**	**79,00%**	**Tinggi**
Total	**1832**	**2500**	**73,28%**	**Baik**

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2014)

Tabel 4.11
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak	200	250	80,00%	Tinggi
Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak kemudian akan membayar pajak	201	250	80,40%	Tinggi
Kepatuhan Medaftarkan Diri	**401**	**500**	**80,20%**	**Tinggi**
Ketepatan waktu dalam menyampaikan/ menyetorkan kembali SPT	206	250	82,40%	Tinggi
Tepat waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan	163	250	65,20%	Cukup
Kepatuhan Menyetorkan Kembali SPT	**369**	**500**	**73,80%**	**Tinggi**
Kepatuhan wajib pajak mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan perhitungannya dengan benar	194	250	77,60%	Tinggi
Kepatuhan melaksanakan pembayaran kewajiban perpajakan	165	250	66,00%	Cukup
Kepatuhan pembayaran dan perhitungan pajak terutang	**359**	**500**	**71,80%**	**Tinggi**
Wajib pajak membayar tunggakan pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku	205	250	82,00%	Sering
Membayar tunggakan pajak	202	250	80,80%	Sering
Kepatuhan pembayaran tunggakan pajak	**407**	**500**	**81,40%**	**Tinggi**
Total	**1532**	**2000**	**76,60%**	**Tinggi**

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2014)

Tabel 4.13
Bobot Faktor Variabel Kualitas pelayanan

Variabel Manifest	Bobot factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Faslitas fisik	0,696	KP = 0,696 $X_{2.1}$ + 0,516	0,484	10,290
Daya tanggap	0,832	KP = 0,832 $X_{2.2}$ + 0,308	0,692	21,160
Keandalan	0,835	KP = 0,835 $X_{2.3}$ + 0,303	0,697	18,549
Jaminan	0,790	KP = 0,790 $X_{2.4}$ + 0,376	0,624	25,287

Variabel Manifest	Bobot factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Empati	0,720	KP = 0,720 $X_{2.5}$ + 0,482	0,518	6,936
Composite reliability(CR) = 0,883				
Average Variance Extracted(AVE) = 0,604				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

Tabel 4.12
Bobot Faktor Variabel Sanksi perpajakan

Variabel Manifest	Bobot factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Denda	0,873	SP = 0,873 $X_{1.1}$ + 0,238	0,762	35,415
Bunga	0,859	SP = 0,859 $X_{1.2}$ + 0,262	0,738	19,327
Kenaikan	0,866	SP = 0,866 $X_{1.3}$ + 0,250	0,750	22,521
Denda pidana	0,786	SP = 0,786 $X_{1.4}$ + 0,382	0,618	10,468
Pidana kurungan	0,858	SP = 0,858 $X_{1.5}$ + 0,264	0,736	24,959
Pidana penjara	0,843	SP = 0,843 $X_{1.6}$ + 0,289	0,711	23,270
Composite reliability(CR) = 0,939				
Average Variance Extracted(AVE) = 0,719				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

Tabel 4.14
Bobot Faktor Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Manifest	Bobot factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Kepatuhan mendaftarkan diri	0,888	KWP = 0,888 Y_1 + 0,211	0,789	29,621
Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT	0,885	KWP = 0,885 Y_2 + 0,217	0,783	30,019
Kepatuhan dan pembayaran dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang	0,849	KWP = 0,849 Y_3 + 0,279	0,721	26,279
Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	0,775	KWP = 0,775 Y_4 + 0,399	0,601	11,745
Composite reliability(CR) = 0,912				
Average Variance Extracted(AVE) = 0,723				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

Tabel 4.15
Rangkuman Hasil Uji Statistik

Jalur	Koefisien	t_{hitung}*	R-Square
Sanksi perpajakan ➔ Kepatuhan	0,394	4,658	0,575
Kualitas pelayanan ➔ Kepatuhan	0,541	5,612	

***t_{kritis} = 1,96**

Tabel 4.17
Persamaan Struktural Pengaruh Sanksi perpajakan, dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Endegenous Constructs	Exogenous Constructs		Error variance
	SP	KP	
KWP	0,394 (4,658)	0,541 (5,612)	0,425

Keterangan: Angka dalam kurung adalah nilai statistik uji-t.

Tabel 4.18
Hasil Pengujian Pengaruh Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Ho	Ha
0,394	4,658	1,96	ditolak	diterima

Tabel 4.19
Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Ho	Ha
0,541	5,612	1,96	ditolak	diterima