PENGARUH SANKSI DENDA DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang)

Ariyanto Wibisono
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia

Dr. Ely Suhayati, SE., M.Si., Ak., CA
Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This research was conducted at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang, the purpose of this study is to determine the effect of Penalty Charges and Tax Service Qualityto Corporate Taxpayers Compliance at Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

The method used in this research is descriptive and verification methods. Descriptive method is used to describe the variable Penalty Charges, Tax Service Quality, and Corporate Taxpayers Compliance, while verification to determine the effect of Penalty Chargesto Corporate Taxpayers Compliance and Tax Service Qualityto Corporate Taxpayers Compliance.

The results of this study indicate that Penalty Charges is partially significant effect toCorporate Taxpayers Compliance Tax Office PratamaMajalaya20.5% with effect. Tax Service Qualitysignificant effect toCorporate Taxpayers Complianceat Pelayanan Pajak Pratama Sumedang28.5% with effect.

Keywords: Penalty Charges, Tax Service Quality, Taxpayers Compliance.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak, sebagai salah satu sumber penerimaan terbesar negara, telah banyak memberi manfaat, sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran, tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan, penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan, pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak, uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat, setiap warga negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak, dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan (Rizya Sanjaya, 2010).

Disamping fungsi *budgeter* (fungsi penerimaan) di atas, pajak juga melaksanakan fungsi redistribusi pendapatan dari masyarakat yang mempunyai kemampuan ekonomi yang lebih tinggi kepada masyarakat yang kemampuannya lebih rendah, oleh karena itu tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk tercapainya fungsi redistribusi pendapatan, sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikurangi secara maksimal (Maria Christiana, 2011).

Pemerintah mengandalkan penerimaan perpajakan sebagai penopang APBN, permerintah menggunakan pajak untuk membiayai pelayanan publik dan pembangunan seperti jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya sampai belanja untuk alat pertahanan Negara, hasil pemanfaatan dari penerimaan pajak dapat dinikmati oleh semua orang, namun dalam pelaksanaan masih terdapat beberapa hambatan seperti masih banyak saja wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar (Kursyiyah Ratna A, 2009).

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Account Representative Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang, tidak patuhnya wajib pajak badan bisa dilihat dari tidak pernah terpenuhinya antara target dan realisasi yang dicanangkan tiap tahun ke tahun, selain dari salah menghitung pajak, tidak patuhnya wajib pajak badan dari kedisiplinan wajib pajak juga rendah seperti pada saat pelaporan pajaknya (Dhias Prayoga,2014).

Hal senadapun ditegaskan Direktur Jenderal Pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak badan maupun pribadi dalam membayar pajak masih sangat rendah, dari total 5 juta badan usaha yang ada di Indonesia baru 250 ribu badan usaha yang bayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak, Wajib pajak yang datang dengan sukarela ke kantor pajak dan membayar pajak sangat sedikit, kebanyakan yang ada adalah diberikan penyuluhan dulu baru bayar pajak (Fuad Rachmany,2013).

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak (Ikhsan Budi R dalam Siti Kurnia Rahayu,2010), dan kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu,2010:138).

Dalam ketentuan perpajakan dikenal adanya sanksi administrasi yang dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak memenuhi ketentuan tertentu dalam Undang-undang Perpajakan, dalam prakteknya, pengenaan sanksi administrasi ini bisa terjadi bukan karena kesalahan Wajib Pajak atau akibat kekhilafan Wajib Pajak sendiri, dalam hal terjadi hal seperti ini Wajib Pajak memiliki hak untuk

mengajukan permohonan untuk mengurangkan atau penghapusan sanksi administrasi (Dudi,2008).

Menurut *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang, dalam sanksi administrasi**,** Sanksi Denda yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang terjadi karena banyak wajib pajak yang telat menyampaikan SPT, sikap wajib pajak juga selalu selalu menunda-nunda dalam membayar pajak (Dhias Prayoga,2014).

Ada hubungan positif antara sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi administratif dan pemahaman hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi sanksi administratif yang dikenakan wajib pajak akan merespon dengan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak penghasilan jika pelanggaran terdeteksi maka hukuman yang harus dibayar jauh lebih besar dari pendapatan yang tidak dilaporkan (Yanah,2012).

Selanjutnya Staf Akuntan PLN Sumedang yang dirasakan adalah perbedaan mutu atau standar kemampuan dan pemahaman dari setiap pegawai pajak, sebagai salah satu contoh berkas Bukti Penerimaan Surat yang diterima seharusnya ada tanda bukti terima tanggal bulan tahun, tapi ini tidak, jelas ini kesalahn yang kecil tapi fatal, jelas ini kualitas Sumber Daya Manusia yang menjadi masalahnya, karena tidak mungkin orang tersebut ditempatkan pada posisinya sekarang kalau tidak menguasai bidangnya (Asep Rohmat,2014).

Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Suseno,2010).

Menurut Menko Perekonomian yang juga Menteri Keuangan, masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja dia malah tidak, jadi itu perlu diperbaiki (Sri Mulyani, 2008).

Layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan

perubahan keinginan atau kepentingan penerima layanan (Lovelock and Wirtz dalam Albari, 2009).

Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh langsung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, secara parsial, *assurance* dan *tangible* berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hasil ini menunjukkan bahwa kantor pelayanan pajak harus berbuat lebih banyak tidak hanya jaminan dan nyata, tetapi juga tanggung jawab, tanggap dan empati (Fachrie Pratama,2011).

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas maka penulis tertarik untuk
melakukan penelitan dengan judul **"Pengaruh Sanksi Denda Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang".**

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

1.3 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

1.4Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Analisis Penerapan Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang, sehingga akan menjadi lebih baik dan berkembang.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang Sanksi denda dan Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Dan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu analisis Sanksi denda dan Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 **Sanksi Denda**

Pengertian Sanksi Denda menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:213) adalah sebagai berikut:

"Sanksi denda adalah sanksi adminitrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan".

Sedangkan Sanksi Berupa Denda menurut S.R, Soemarso (2007:147) adalah sebagai berikut:

> "Sanksi Denda juga dapat muncul oleh karena tindakan Wajib Pajak sendiri atau dimunculkan oleh pihak pajak. Sanksi Denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu".

Pengertian Sanksi Denda menurut Adrian Sutendi (2011:221) adalah sebagai berikut:

"Sanksi denda dikenakan terhadap pelanggaran peraturan yang bersifat hukum publik. Dalam hal ini, dikenakan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akibat pelanggarannya pada umumnya tidak merugikan negara".

Menurut Undang-undang No.28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang – undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sanksi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

"1. Terlambat memasukan SPT Masa.
2. Terlambat memasukan SPT Tahunan.
3. Membetulkan SPT".

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Karanta et. Al dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:28) adalah sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) adalah sebagai berikut:

"Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan".

Pengertian lain Kualitas Pelayanan menurut Lewis dkk. (2007:47) adalah sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan

kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:48), adalah sebagai berikut:

"1. *Reliability* (keandalan)
Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)
Daya tangkap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

3. *Assurance* (jaminan)
Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan".

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan

Pengertian Kepatuhan Pajak menurut Safri Nurmantu dan dikutip oleh Sony Devano dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

"Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya" .

Pengertian Kepatuhan Pajak menurut Norman D. Nowak dikutip oleh Mohammad Zain dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

"Kepatuhan Wajib Pajak adalah Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

a. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
b. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar,
c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Pengertian Kepatuhan Pajak menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:137) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakann dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut".

Sedangkan Kepatuhan Pajak menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:137) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikam dari: kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan, dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D. Nowak dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

"1. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
2. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar,
3. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Sanksi administratif perpajakan berupa; denda, bunga dan kenaikan. Hal ini sesuai dengan isi Pasal 7 ayat 1 Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan No 16 Tahun 2000 yang berbunyi: Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa dan sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan.

Jangka waktu yang dimaksud adalah untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak, dan untuk Surat Pemberitahuan Tahunan, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Penerapan sanksi disini dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif

kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga dengan diberikannya sanksi administrasi Wajib Pajak akan merasa jera, dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya sehingga untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya di masa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi. Dengan diberikannya sanksi terhadap Wajib Pajak yang lalai maka Wajib Pajak pun akan berfikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak pun akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung sanksi yang diberikan.

Penegakan hukum di bidang perpajakan perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin supaya wajib pajak dan calon wajib pajak memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan, seperti menyampaikan SPT, pembukuan, dan informasi lain yang relevan, serta membayar pajak pada waktunya. Sarana melakukan penegakan hukum dapat meliputi sanksi atas kelalaian menyampaikan SPT, bunga yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran, dan dakwaan pidana dalam hal terjadi penyeludupan pajak (Adrian Sutedi, 2011:223).

Ada korelasi positif antara sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda dan pemahaman tentang hukum pajak pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak badan dapat disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu pelaksanaan sanksi denda. Dengan demikian, semakin tinggi sanksi administratif, sanksi denda yang dikenakan wajib pajak akan merespon dengan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak penghasilan jika pelanggaran terdeteksi maka hukuman yang harus dibayar jauh lebih besar dari pendapatan yang tidak dilaporkan (Yanah:2012).

Denda pajak dan pelaksanaan penagihan dan dampak positif yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Adanya sanksi dan pelaksanaan administrasi perpajakan pemungutan pajak lebih baik dilakukan bersama-sama, sehingga menimbulkan kepatuhan wajib pajak yang lebih optimal (Ririn Rahmanita:2011).

Penerapan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan

prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:135).

Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh langsung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, *assurance* dan *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa kantor pelayanan pajak harus berbuat lebih banyak tidak hanya *assurance* and *tangible,* tetapi juga *responsibility, responsiveness* dan *empathy* (Fachrie Pratama:2011).

2.2.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y. Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir. 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 antara Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pengertian objek penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006:118) adalah sebagai berikut:

> "Objek penelitian (variabel penelitian) adalah apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian".

Objek penelitian ini adalah Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode Deskriptif menurut Sugiyono (2012:147) menjelaskan bahwa:

> "Metode deskriptif adalah 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"**.**

Sedangkan pengertian metode verifikatif menurut Mashuri dalam Umi Narimawati (2010:29) adalah sebagai berikut:

> "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".

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (Structural Equation Model – SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *PartialLeast Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan

dengan baik dan sistematis. Desain penelitian menurut Moh. Nazir dalam Umi Narimawati (2010:30) adalah sebagai berikut:

> "Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Adapun langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati (2010:30) dkk adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian,selanjutnya menetapkan judul penelitian;
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi;
3. Menetapkan rumusan masalah;
4. Menetapkan tujuan penelitian;
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dandukungan teori;
6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel yangdigunakan;
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknikpengumpulan data;
8. Melakukan analisis data;
9. Melakukan pelaporan hasil penelitian.

3.2.2 Operasional Variabel

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2012:38) adalah sebagai berikut:

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

Sedangkan definisi operasional variabel menurut Nur Indriatono dalam Umi Narimawati (2010:31) sebagai berikut:

> "Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan 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".

3.2.3 Sumber Data

sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti dengan menyebarkan kuisioner. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuisioner yang diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur (Sugiyono, 2012:6).

3.2.5 Metode Analisis

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan. Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

a. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kemampuan pengguna dan pengendalian intern yang mempengaruhi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Sebagaimana dijelaskan oleh Umi Narimawati (2010) menjelaskan sebagai berikut :

Kriteria Penilaian

$$Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

b. Analisis Verifikatif

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*.

1. **Merancang Model Pengukuran**

   Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten Sanksi Denda terdiri dari 3 variabel *manifest*. Kemudian untuk variabel laten Kualitas Pelayanan Pajak terdiri dari 3 variabel *manifest* dan untuk variabel laten Kepatuhan Wajib Pajak Badan terdiri dari 3 variabel *manifest*.

2. **Merancang Model Struktural**

   Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari satu variabel laten eksogen (Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern) dan satu variabel laten endogen (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory.*

3. **Membangun Diagram Jalur**

   Diagram jalur 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.

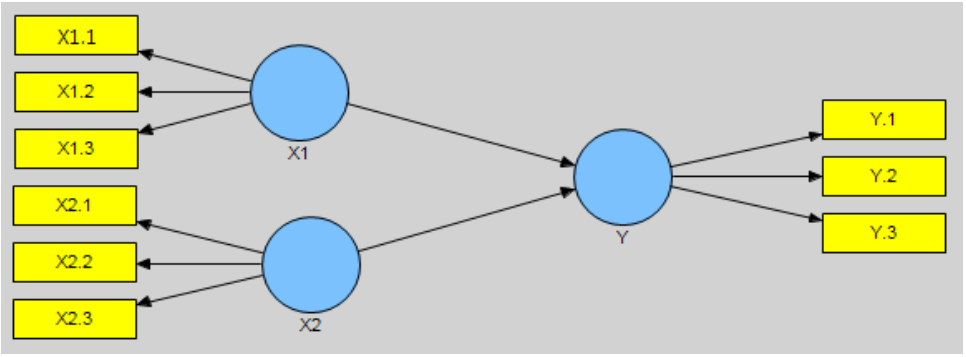
c. Hipotesis

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis untuk $\alpha = 0{,}05$ sebesar 1,96.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Pengaruh Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dengan jumlah variabel manifes sebanyak 9. Variabel laten, sanksi denda terdiri dari 3 variabel manifes, kualitas pelayanan pajak terdiri dari 3 variabel manifes, dan kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 variabel manifes. Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:



4.1.1 Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*)

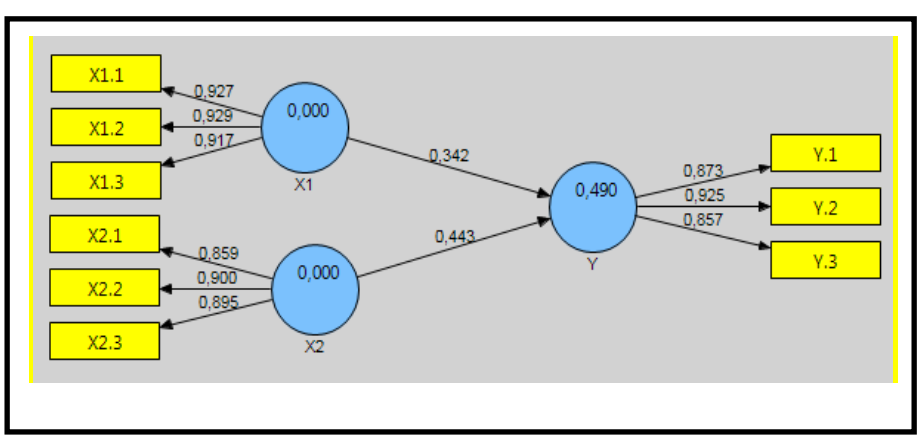
Model struktural adalah model yang berkaitan dengan pengaruh antar variabel yang sebelumnya dihipotesiskan. Uji kecocokan model struktural (*inner model*) dilakukan untuk mengetahui apakan model yang terbentuk merupakan model yang baik atau tidak. Hasil uji kecocokan model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27
Hasil Uji Kecocokan Model

Variabel Laten	Koefisien Korelasi	t_{hitung}	R^2
Sanksi Denda ➔ Kepatuhan Wajib Pajak	0,342	3.604	0,490
Kualitas Pelayanan Pajak ➔ Kepatuhan Wajib Pajak	0,443	4,990	0,490

4.2 Pengaruh Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan Sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 20.5% yang diperoleh dari pengaruh langsung sebesar 11.7% dan pengaruh tidak langsung sebesar 8.8% serta, t_{hitung} untuk variabel Sanksi denda diperoleh sebesar 3,409. Nilai ini lebih besar dari titik$_{kritis}$ 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima H_1, yang berarti Sanksi denda memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak walaupun dengan nilai korelasi yang bersifat rendah sehingga Sanksi denda hanya cukup mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sumedang. Dan pengaruh 79,5% dari faktor lain dipengaruhi dari pengaruh yang tidak diteliti seperti: tarif pajak, pemeriksaan pajak, kebijakan pajak dam sistem administrasi pajak. Secara *visual* diagram jalur pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :



Besar pengaruh “Sanksi Denda” terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dihitung adalah sebagai berikut:

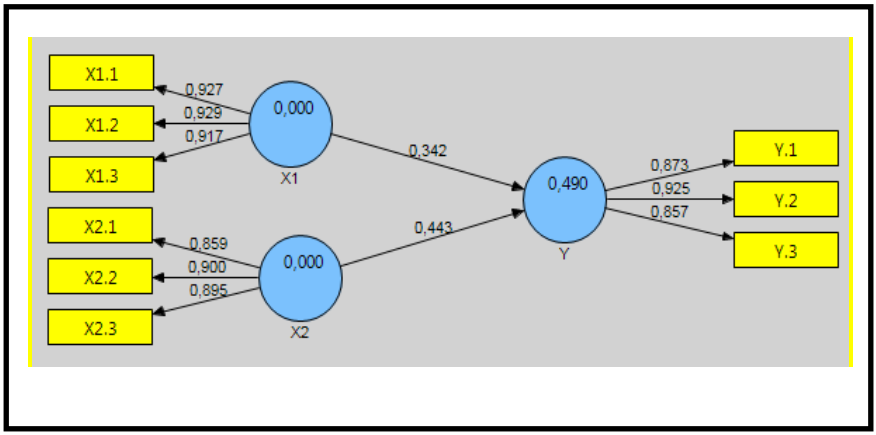
Pengaruh Langsung “Sanksi Denda” terhadap Kepatuhan Wajib Pajak = $(\gamma_{1.1})^2$ = (0,342) × (0,342) = 0,117 **(11,7%).**

Pengaruh Tidak Langsung “Sanksi Denda” terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Pajak= $\gamma_{1.1} \times \phi_{1.2} \times \gamma_{1.2}$ = (0,342) × (0,583) × (0,443) = 0,088 **(8,8%)**.

Jadi total pengaruh “Sanksi Denda” terhadap Kepatuhan Wajib Pajak = 11.7% + 8.8% = **20.5 %** dengan arah positif, artinya 13,8% perubahan Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang dapat dijelaskan atau disebabkan oleh “Sanksi Denda”.

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memberikan pengaruh sebesar 28.5% yang diperoleh dari pengaruh langsung sebesar 19.6% dan pengaruh tidak langsung sebesar 8.8% serta, t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak diperoleh sebesar 4,579. Nilai ini lebih besar dari $titik_{kritis}$ 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima $H_{1,}$ yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak walaupun dengan nilai korelasi yang bersifat rendah sehingga Kualitas Pelayanan Pajak hanya cukup mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Sumedang. Dan pengaruh 71,5% dari faktor lain dipengaruhi dari pengaruh yang tidak diteliti seperti indikator yang tidak disertakan: empati dan kepuasan. Secara visual diagram jalur pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :



Besar pengaruh “Kualitas Pelayanan Pajak” terhadap Kepatuhan Wajib Pajakdihitung adalaha sebagai berikut:

Pengaruh Langsung “Kualitas Pelayanan Pajak” terhadap Kepatuhan Wajib Pajak = $(\gamma_{1.2})^2$ = 0,443)× (0,443) = 0,196 **(19.6%)**

Pengaruh Tidak Langsung “Kualitas Pelayanan Pajak” terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena hubungannya dengan Sanksi Denda= $\gamma_{1.1} \times \phi_{1.2} \times \gamma_{1.2} \times \phi_{1.2} \times \gamma_{1.1}$ (0,443) × (0,583) × (0,342) = 0,088 **(8,8%)**.

Jadi total pengaruh “Kualitas Pelayanan Pajak” terhadap Kepatuhan Wajib Pajak = 19.6% + 8.8% = **28.5%** dengan arah positif, artinya 28.5% perubahan Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang dapat dijelaskan atau disebabkan oleh “Kualitas Pelayanan Pajak”.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan Pajak terdap Kepatuhan Wajib Pajak Badan, dapat diambil kesimpulan penelitian untuk menjawab rumusan, sebagai berikut :

1. Sanksi denda terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sumedang, artinya semakin tinggi Sanksi denda tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang ada. Terkait Masalah yang terjadi dalam fenomena yang ada yaitu Sanksi denda saat ini di anggap kurang memberi efek jera sehingga menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karenanya untuk menurunkan wajib pajak yang mendapatkan sanksi denda tersebut perlunya sosialisasi yang lebih sering lagi yang di lakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Kualitas pelayanan pajak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sumedang, artinya semakin baik Kualitas pelayanan pajakakan mampu meningkatkan kepatuhan perpajakan yang ada. Terkait Masalah yang terjadi dalam fenomena yang ada yaitu, masih adanya perbedaan mutu atau standar kemampuan dan pemahaman dari setiap pegawai pajak yang tentunya berdampak pada kepatuhan wajib pajak karena efeknya langsung terhadap wajib pajak.

   Oleh karenanya untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan pajak tersebut perlu diberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam pelayanan terhadap wajib pajak. Selain itu perlu juga di adakan sosialisasi yang lebih banyak dan peningkatan kualitas pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

5.2 Saran

1. Pada variable Sanksi Denda maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada Indikator Terlambat membayar SPT Masa dimana terlambatnya membayar SPT Masa disebabkan memang kecenderungan wajib pajak menunda dalam pembayaran dan didukungnya dengan biaya sanksi denda yang dianggap kurang. Tentunya apabila Wajib Pajak diingatkan atau diberikan penyuluhan yang berkesinambungan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Sumedang ditambah menaikan biaya sanksi denda maka akan bisa menekankan tingkat pelanggran sanksi denda yang dibilang masih tinggi.

2. Pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada Indikator Reliability (keandalan), dimana dalam indikator Reliability (keandalan) di dapat informasi wajib pajak merasa tidak mudah dalam mendapatkan infomasi serta wajib pajak merasa informasi yang diberikan beberapa pegawai pajak dinilai tidak akurat. Tentunya apabila terjadi hal demikian sebaiknya Kantor Pelayanan Pratama Sumedang setidak-tidaknya melakukan dua hal. Pertama Kantor Pelayanan Pratama Sumedang harus melakukan pendataan terhadap Wajib Pajak mencari dimana yang masih kurang dalam kualitas pelayanan wajib pajak. Pendataan tersebut bisa dilakukan berupa memberikan kuesioner yang berkala untuk menilai apakah semakin membaik atas kuesioner tersebut atau sebaliknya. Kedua harus mengevaluasi pegawai pajaknya juga secara berkala. Jika memang terbukti masih ada yang kurang memenuhi mutu yang seharusnya, maka Kantor Pelayanan Pratama Sumedang wajib memberikan training terhadap pegawai tersebut dan terus apabila masih tidak memuaskan pegawai tersebut harus diberikan tugas yang berbeda sesuai kemampuan.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian Sutendi, 2011. *Hukum Pajak*, Sinar Grafika, Jakarta

Agus Nugroho Jatmiko.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)".*

Andi Supangat. (2007). *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup

Asep Rohmat. 2014. Wajib Pajak Badan PLN Sumedang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Bandung.

Azwar. 2004. *Metode Penelitian Bisnis.* CV. Alfabeta. Bandung.

Dhias Prayoga. 2014. *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Bandung.

Dudi, Rizya Sanjaya,Maria Christiana, Kursyiyah Ratna A, Ririn rahmita.2011.*"Analisa Atas Sanksi Administrasi Perpajakan Dan Pelaksanaan Penagihan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Wilayah Kota Bandung Dan Cimahi"*

Fachrie Pratama. 2011. *"The Effect of Tax Services Quality on Taxpayer Compliance in Tax Services Office Kebayoran Baru 3"*

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Guilford, J.P 1956. *Fundamental Statistic In Psychologi And Education.* New York: McGraw; Hill

Husein Umar. 2005. *Riset SDM dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Lewis, Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007. *Sistem InformasiManajemen*, Jakarta: PT. Alfabet

Lovelock and Wirtz, Albari,Suseno, Hilman akbar.2013. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak danPengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak"*

Nazir, Moh, 2009, *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Jakarta: Ghalia Indonesia

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal.*Yogyakarta:Graha Ilmu

Soemarso, S.R, 2007. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*, Salemba Empat, Jakarta.

Sofyan Yamin.2009.*Struktural Equation Modeling, belajar lebih mudah teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (7th ed)*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*,Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Umi Narimawati. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi*. Bandung

UmiNarimawati, 2010. *PenulisanKaryaIlmiah*.Bekasi: Genesis.

UU. No. 16 Tahun 2000 pasal 7 ayat 1 Ketentuan Umum Perpajakan

UU. No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas UU. No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan.Tata Cara Perpajakan Sanski Administrasi Perpajakan.

http://www.beritasatu.com/ekonomi/151417-dirjen-pajak-tiga-alasan-penerimaaan-pajak-rendah.html

http://finance.detik.com/read/2008/08/20/172749/991676/4/usaha/index.html

Yanah.2012.*"The Impact Of Administrative Sanction And Understanding Of Income Tax Law On Corporate Taxpayer's Compliance Bandung"* ISSN 2305-4557.