

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
KEMUDAHAN PP NO. 46 TAHUN 2013 TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
RUNGKUT SURABAYA**

Songsong Kenconowati

Jurusan Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Songsongk93@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuisioner kepada 96 responden yang sesuai dengan kriteria yaitu subjek pajak yang terdaftar dan efektif sebagai subjek pajak PP No. 46 Tahun 2013. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pelayanan pajak yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (2) Sanksi perpajakan dan (3) Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Pajak, sanksi perpajakan, kemudahan PP No. 46 Tahun 2013, kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract - This study aims to determine whether the taxpayer's perception of the tax service, tax penalties and ease of PP 46 Year 2013 can improve taxpayer compliance in paying taxes. This study uses a quantitative approach in which data collection is done with the distribution of questionnaires to 96 respondents who fit the criteria listed is subject to tax and tax effective as the subject of PP 46 Year 2013. The results of this study show that (1) Service tax significant effect on tax compliance (2) Sanctions taxation and (3) Ease of PP 46 In 2013 no significant effect on tax compliance.

Keywords: tax, tax penalties, ease of PP 46 In 2013, taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang penting dan cukup potensial bagi negara dimana dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Pajak adalah salah satu sumber keuangan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum sehubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Oleh karena itu partisipasi dan kesadaran dari masyarakat untuk membayar pajak sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat ditinjau dari ratio kepatuhan wajib pajak yaitu perbandingan antara SPT yang diterima Ditjen Pajak dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib melaporkan SPT.

Tabel 1
Ratio Kepatuhan 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Jumlah Wajib Pajak	6.341.828	9,996.620	14.101.933	17.694.317	17.731.736
Jumlah SPT Tahunan	2.097.849	5.413.114	8.202.309	9.332.657	9.920.906
Ratio Kepatuhan	33%	54%	58%	53%	56%

Sumber: www.pajak.go.id, Data Olahan

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa ratio kepatuhan pada tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 8,62% dari tahun 2010. Meskipun pada tahun 2012 ratio kepatuhan mengalami peningkatan sebesar 5,67% tetapi hal ini tidak berlangsung lama karena menurut Muniriyanto (2014), ratio kepatuhan wajib pajak tahun 2013 adalah sebesar 52%. Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Dipta dalam Ikbal (2013) menyatakan bahwa jumlah UMKM nasional adalah 56,53 juta pada tahun 2012. Jumlah tersebut merupakan 99,99% dari jumlah unit usaha yang ada. Selain itu data statistik tahun 2012 menunjukkan kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) mencapai 57% (Ikbal, 2013). Namun hal ini tidak sebanding dengan kontribusi UMKM dalam penerimaan pajak. Menurut Petrus dalam Daud (2013) selaku Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak, mengungkapkan

bahwa kontribusi UMKM terhadap penerimaan negara dari pajak tergolong kecil yaitu sebesar 0,7 persen. Dalam rangka mengoptimisasi penerimaan pajak dari sektor UMKM, maka kemudian dibentuklah suatu peraturan baru dalam dunia perpajakan yang berlaku efektif sejak 1 Juli 2013 yaitu yang dikenal dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu.

Adapun faktor-faktor diatas adalah yang melatarbelakangi penentuan variabel kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 sebagai salah satu indikator dalam mengukur kepatuhan Wajib Pajak selain indikator kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan yang sudah digunakan pada penelitian-penelitian terdahulu sebagai alat ukur kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu unsur dari pajak adalah bersifat memaksa. Agar Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan, maka diterapkan sanksi perpajakan bagi Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran. Selain itu sistem pajak dan pelayanan administrasi pajak yang baik dapat membuat masyarakat puas dan menjadi faktor pendorong wajib pajak meningkatkan kepatuhannya (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Siregar, Saryadi, dan Listyorini (2012) terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah menguji dua variabel bebas yaitu pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan, Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2013) mengenai pengaruh pelayanan aparat pajak, persepsi pengetahuan Wajib Pajak, dan pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang berada di kota Probolinggo menunjukkan hasil yang berbeda yaitu sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu penelitian Cahyono, Ratmono dan Faisal (2012) membuktikan bahwa variabel denda dan pemeriksaan beserta interaksinya tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan hal ini bertolak belakang dengan penelitian Musyarofah dan Purnomo (2008) yang menjelaskan bahwa sanksi berpengaruh positif.

Adanya perbedaan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti dan munculnya peraturan baru dari pemerintah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak

Definisi pajak dikemukakan oleh para ahli dengan pendapat yang berbeda beda. Menurut Adriani dalam Waluyo (2008),” Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan “.

Pelayanan Pajak

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan keuntungan jangka panjang yang didapat dari pelanggan. Keuntungan yang dimaksud adalah suatu kondisi dimana kualitas jasa yang diberikan dapat menciptakan persepsi yang positif dari pelanggan sehingga menimbulkan kepuasan dan loyalitas. Terdapat 6 kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik, yaitu antara lain *professionalisme and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, realibility and trustworthiness, recovery, dan reputation and credibility*.

Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam Undang Undang Perpajakan terdapat dua sanksi yang dikenakan kepada Wajib Pajak yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Sanksi administrasi terbagi menjadi 3 yaitu sanksi berupa bunga dimana wajib pajak dikenakan sanksi sebesar 2% sebulan, sanksi berupa denda administrasi

dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Sedangkan sanksi pidana merupakan sanksi berupa siksaan atau penderitaan baik fisik, psikologis maupun finansial.

Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013

Kesederhaan dari pelaksanaan PP No. 46 Tahun 2013 terlihat dari 2 (dua) hal yaitu diantaranya kesederhanaan tarif dan kesederhanaan cara pembayaran. Adapun besarnya tarif PP No. 46 Tahun 2013 berdasarkan Pasal 3 ayat (1) adalah sebesar 1 % (satu persen) dari DPP dan bersifat final. PP No. 46 Tahun 2013 yang menggunakan tarif final 1% dari penghasilan bruto ini yang menyebabkan jumlah pajak terutang akan semakin besar. Hal ini dikarenakan sistem PPh final dari PP No. 46 Tahun 2013 yang tidak memperhitungkan posisi laporan keuangan perusahaan wajib pajak berada dalam keadaan mengalami kerugian atau keuntungan, dimana tetap akan dikenakan pajak penghasilan final 1% atas omzet perusahaan yang ada. Selain itu pembayaran pajak biasanya dilakukan lewat kantor pos atau bank persepsi yang telah ditunjuk oleh KPP dengan menyerahkan bukti Surat Setoran Pajak (SSP). Untuk PP No. 46 Tahun 2013 ini, terdapat suatu terobosan baru dalam cara pembayarannya. Berdasarkan PER-37/PJ/2013, pembayaran PPh final PP No. 46 Tahun 2013 ini dapat dilakukan dengan cara yang sangat sederhana dan mudah yaitu melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada beberapa bank persepsi. Kemudahan fasilitas pembayaran ini merupakan salah satu bentuk kesederhanaan yang diberikan oleh Dirjen Pajak bagi pengusaha sektor UKM yang melaksanakan PP No. 46 Tahun 2013 ini.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaataan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Devano dkk, 2006).

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi 2 yaitu (Devano dkk,2006) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif

atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu semua isi dan jiwa undang-undang pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Target dan karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar dan efektif sebagai subjek pajak PP No. 46 Tahun 2013 yang berada di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Wajib pajak yang dimaksudkan adalah wajib pajak orang pribadi maupun badan yang memenuhi syarat sebagai subjek pajak PP No. 46 Tahun 2013 yang berada di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan batas kesalahan sebesar 10%. Berdasarkan data dari KPP Pratama Rungkut Surabaya, jumlah Wajib Pajak PP No. 46 Tahun 2013 hingga tahun 2014 adalah sebesar 2338 Wajib Pajak sehingga jumlah sampel yang dapat digunakan adalah sebesar 96 Wajib Pajak.

Penentuan kriteria responden dilakukan dengan mengidentifikasi terlebih dahulu bahwa Wajib Pajak merupakan Wajib Pajak efektif di KPP Pratama Rungkut Surabaya dan subjek pajak PP No. 46 Tahun 2013 serta memahami mengenai PP No. 46 Tahun 2013.

Definisi Variabel Operasional

- a. Pelayanan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak merasa puas terhadap fasilitas pajak yang disediakan antara lain cara berinteraksi dari petugas pajak terhadap wajib pajak saat menerima pelayanan dan prosedur administrasi perpajakan serta penyuluhan yang diselenggarakan.
- b. Persepsi atas sanksi perpajakan adalah interpretasi dan pandangan Wajib Pajak dengan adanya sanksi perpajakan (M. Zain, 2008). Sanksi perpajakan dapat diukur dari sanksi administrasi yang dijatuhkan yaitu berupa denda, bunga dan kenaikan terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran serta sanksi pidana .

- c. Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memahami dan mengerti tentang kesederhanaan PP No. 46 Tahun 2013 dilihat dari tarif, cara pembayaran dan pelaporan, perhitungannya serta tidak adanya pemungutan/pemotongan.
- d. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu situasi dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal dan ketentuan material perpajakan. Sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2007, indikator kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari aspek ketepatan waktu dalam pembayaran dan pelaporan pajak, aspek kesediaan membayar kewajiban angsuran sesuai dengan ketentuan berlaku, dan aspek kepatuhan pembayaran tunggakan pajak.

Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan menentukan objek penelitian yaitu Wajib Pajak PP No. 46 Tahun 2013 di KPP Pratama Rungkut Surabaya, menyusun kuisisioner dengan menggunakan skala pengukuran *likert scale* dimana angka 5 untuk sangat setuju dan angka 1 untuk sangat tidak setuju, membagikan secara langsung kuisisioner kepada objek penelitian di KPP Pratama Surabaya Rungkut dan mengumpulkan hasil kuisisioner tersebut setelah objek penelitian selesai mengisi kuisisioner tersebut.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *correlated Item* atau membandingkan *r* hitung dengan *r* tabel. Total Correlation dengan kriteria sebagai berikut : Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan nilainya positif, maka semua butir pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan “valid”(Ghozali, 2006).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabil nilai hasil skala pengukuran (Sarwono, 2006). Pengukuran reliabilitas dilakukan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Reliabilitas suatu konstruk

variabel dikatakan baik jika memiliki nilai cronbach's Alpha $> 0,6$ (Nugroho, 2005)

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini digunakan 3 uji asumsi klasik, yaitu:

Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov dan Shapiro Wilk* (Ghozali, 2001)

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ditemukan adanya korelasi yang sempurna antar variabel independen dengan menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factor).

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier terjadi kesamaan varians dari residual dari observasi yang satu dengan yang lainnya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat scatter plot dan menggunakan nilai korelasi *rank spearman*.

Uji Hipotesis

Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan:

1. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen bersama sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan derajat signifikansi sebesar 5%. Hasil Uji F menunjukkan bahwa apabila nilai sig penelitian $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh.

2. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Menurut Sarwono (2006), tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% jika $P > 0,05$ maka dinyatakan tidak berpengaruh signifikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa uji validitas menunjukkan nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel sehingga seluruh pertanyaan dalam kuisioner dikatakan valid.

Tabel 2
Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Hasil
Pelayanan Pajak (X_1)	L1	0,501	0,200	Valid
	L2	0,603	0,200	Valid
	L3	0,788	0,200	Valid
	L4	0,603	0,200	Valid
	L5	0,683	0,200	Valid
	L6	0,792	0,200	Valid
	L7	0,627	0,200	Valid
	L8	0,690	0,200	Valid
	L9	0,527	0,200	Valid
	L10	0,648	0,200	Valid
	L11	0,544	0,200	Valid
	L12	0,626	0,200	Valid
Sanksi Perpajakan (X_2)	S1	0,792	0,200	Valid
	S2	0,798	0,200	Valid
	S3	0,809	0,200	Valid
	S4	0,836	0,200	Valid
	S5	0,855	0,200	Valid
	S6	0,730	0,200	Valid
	S7	0,703	0,200	Valid
	S8	0,542	0,200	Valid
	S9	0,509	0,200	Valid
Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 (X_3)	P1	0,857	0,200	Valid
	P2	0,859	0,200	Valid
	P3	0,876	0,200	Valid
	P4	0,878	0,200	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	K1	0,667	0,200	Valid
	K2	0,870	0,200	Valid
	K3	0,833	0,200	Valid
	K4	0,865	0,200	Valid
	K5	0,855	0,200	Valid
	K6	0,745	0,200	Valid
	K7	0,600	0,200	Valid

Tabel 3
Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cr.	Alpha	Kesimpulan
Pelayanan Pajak	0,865	0,6	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,890	0,6	Reliabel
Kemudahan PP No 46 Tahun 2013	0,890	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,884	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha setiap variabel $> 0,6$, sehingga setiap variabel dinyatakan reliabel atau dengan kata lain setiap item pertanyaan yang mewakili setiap variabel dapat dipercaya atau bersifat handal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,406. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi terdistribusi dengan normal.

Tabel 4
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,000000
	Std. Deviation	2,96510437
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,091
	Negative	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		,890
Asymp. Sig. (2-tailed)		,406

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini, seluruh variabel independen baik pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.

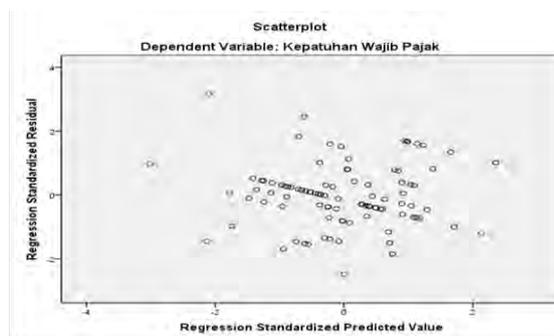
Tabel 5
Nilai Durbin Watson pada Uji Autokorelasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,444 ^a	,197	,171	3,01306	2,096

a. Predictors: (Constant), Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013, Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 1 dan 6, Hasil uji heteroskedastisitas baik dengan menggunakan pola gambar scatterplot dan korelasi rank spearman menunjukkan hasil bahwa pada model regresi linier tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena titik-titik pada scatter plot tidak membentuk suatu pola dan nilai signifikan tiap variabel lebih besar dari 0,05.



Gambar 1
Uji Heteroskedastisitas – Scatterplot

Tabel 6
Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Pelayanan Pajak	Sanksi Perpajakan	Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Pelayanan Pajak	Correlation Coefficient	1,000	,157	,320**	,013
		Sig. (2-tailed)		,126	,001	,899
		N	96	96	96	96
	Sanksi Perpajakan	Correlation Coefficient	,157	1,000	,257*	-,035
		Sig. (2-tailed)	,126		,011	,738
		N	96	96	96	96
	Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013	Correlation Coefficient	,320**	,257*	1,000	-,030
		Sig. (2-tailed)	,001	,011		,770
		N	96	96	96	96
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,013	-,035	-,030	1,000
		Sig. (2-tailed)	,899	,738	,770	
		N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis untuk menguji ketiga hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- H1 : Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- H2 : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- H3 : Kemudahan PP No.46 Tahun 2013 berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diperoleh suatu persamaan regresi linier yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

$$Y = 15,782 + 0,167 X_1 + 0,071 X_2 + 0,147 X_3$$

Dalam pengujian ini, berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena nilai sig F lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Namun berdasarkan uji parsial yang dilakukan dengan menggunakan uji t, untuk variabel pelayanan pajak memiliki nilai sig. t sebesar 0,003. Sedangkan untuk variabel sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 masing-masing memiliki nilai sig. t sebesar 0,108 dan 0,163. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial hanya variabel pelayanan pajak yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan nilai sig.t lebih kecil dari 0,05. Sedangkan kedua variabel lainnya yaitu sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun

2013 memiliki nilai sig. t lebih besar dari 0,05 sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis

Uji	Variabel	Sig.
Uji F		0,000
Uji t	Pelayanan Pajak	0,003
	Sanksi Perpajakan	0,108
	Kemudahan PP No 46 Tahun 2013	0,163

Berdasarkan hasil analisis determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,171. Hal ini menunjukkan 17,1% variabel kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 sedangkan sisanya sebesar 82,9% dijelaskan oleh faktor yang lain yang artinya korelasi antara variabel independen dan dependen lemah dan perubahan variabel dependen hampir tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi dengan menggunakan metode *Pearson* dapat dijelaskan bahwa variabel pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 masing masing memiliki nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 yaitu 0,000; 0,011; dan 0,003 sehingga terdapat korelasi signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak yaitu korelasi positif dan tingkat korelasinya termasuk tingkat korelasi lemah.

Selain itu dapat dilihat juga korelasi antar variabel independen dimana variabel pelayanan pajak dan sanksi perpajakan memiliki korelasi positif dengan variabel kemudahan PP No. 46 tahun 2013. Namun antara variabel sanksi perpajakan dan pelayanan pajak tidak memiliki korelasi signifikan karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Pembahasan dan Implikasi Hasil Penelitian

Variabel pelayanan pajak ternyata memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Wajib

Pajak merespon dengan baik hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya baik ditinjau dari sisi petugas pajak maupun dari fasilitas perpajakan yang disediakan sangat membantu bagi responden. Hal ini tentunya akan menciptakan pandangan yang positif dari Wajib Pajak sehingga dapat menimbulkan kepuasan dan pada akhirnya mendorong wajib Pajak untuk rela menjadi wajib pajak yang patuh.

Dari hasil pengujian diketahui bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian ini dapat terjadi sedemikian rupa dikarenakan sanksi perpajakan bukan merupakan suatu motivasi dan tekanan yang efektif untuk membuat Wajib Pajak semakin patuh dengan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terlihat dari hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menilai bahwa penerapan sanksi dirasa sudah cukup tepat, namun kepatuhan wajib pajak yang dinilai paling rendah adalah kepatuhan dalam membayar sanksi denda dan administrasi. Hal ini sejalan dengan teori tahapan perkembangan moral dari Kohlberg (1995) yaitu seseorang tidak akan patuh hanya karena mereka takut akan dijatuhi hukuman sehingga untuk menghindari hukuman tersebut maka seseorang akan menjadi patuh.

Dari penelitian yang dilakukan terhadap variabel kemudahan PP No. 46 tahun 2013 terbukti bahwa kemudahan PP No. 46 tahun 2013 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak Hasil penelitian ini terjadi dikarenakan disamping memberikan kemudahan, namun prinsip keadilan dalam peraturan baru ini cukup menjadi kontroversi akhir-akhir ini. Hal ini dikarenakan pajak yang dikenakan terhadap Wajib Pajak didasarkan pada peredaran brutonya. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan teori gaya pikul dalam asas keadilan. Hal ini didukung oleh Atawodi, dan Ojeka (2012) yang membuktikan bahwa penyebab utama terjadinya ketidakpatuhan pajak adalah tingginya tarif pajak dibandingkan dengan prosedur pengisian pajak yang terlalu rumit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa hanya pelayanan pajak yang memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan pelayanan pajak yang baik dapat memberikan kesan yang positif kepada Wajib Pajak terhadap perlakuan petugas pajak dan kemudahan prosedur yang dapat mendorong kepatuhan Wajib pajak meningkat secara tidak langsung.

Berikut ini merupakan beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya agar dapat meningkatkan kualitas penelitian:

1. Penelitian yang selanjutnya dapat dilakukan dengan objek pajak yang jangkauan wilayahnya lebih luas agar lebih dapat mewakili secara general atas sampel yang digunakan dan atau juga dapat melakukan penelitian di KPP atau wilayah lain untuk melakukan perbandingan dengan hasil penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya variabel kebermanfaatan pajak atas pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Hal ini penulis usulkan berdasarkan pemikiran bahwa wajib pajak akan memenuhi pajaknya secara baik bila merasakan manfaatnya.
3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan pengujian lebih lanjut terkait dengan lamanya usaha yang telah dijalani oleh Wajib Pajak. Usulan ini didasarkan pemikiran bahwa semakin lama umur perusahaan dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak.
4. Selain itu, perlu dipertimbangkan pula perbedaan kepatuhan terhadap perusahaan yang sebelumnya mengikuti peraturan lama kemudian berubah mengikuti peraturan baru dengan perusahaan yang hanya terkena peraturan baru.
5. Penambahan pertanyaan tentang efek peraturan baru terhadap jumlah pajak yang dibayar juga perlu ditambahkan untuk melengkapi variabel kemudahan dari PP No. 46 Tahun 2013.

DAFTAR PUSTAKA

- Atawodi, Ojochogwu., dan Ojeka, Stephen. 2012. ***Factors that Affect Tax Compliance among Small and Medium Enterprises (SMEs) in North Central Nigeria***. International Journal of Business and Management, Vol. 7, No. 12, June 2012.
- Budi, Chandra. 2013. ***Indonesian Tax Review: Pajak UMKM dan Pasar Tanah Abang***. Vol VI. Edisi 15. Jakarta: SMARTaxes Publishing.
- Cahyono, Nur., Ratmono, Dwi., dan Faisal. 2012. **Peranan Etika, Pemeriksaan, dan Denda Pajak untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak**. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia, Desember 2012, Vol.9, No. 2, hal 136-153
- Daud, Ameldyo. 2013. **Hanya 20 juta UKM Yang Patuh Bayar Pajak**. www.sindonews.com.
- Depkeu.go.id (2013). **Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB) Tahun 2011-2013**. www.depkeu.go.id.
- Devano, Sony dkk. 2006. **Konsep, Teori, dan Isu Perpajakan**. Jakarta: Kencana.
- Efferin,S., S.H. Darmaji, dan Y. Tan. 2008. **Metode Penelitian Akuntansi: Mengungkapkan Fenomena dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif**. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, dkk. 1996. **Organisasi**. Jakarta: Erlangga
- Ihsan, Muchsin. 2013. **Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**. Jurnal Akuntansi Volume 1, Nomor 3, Tahun 2013.
- Ikbal, Muhammad (2013). **Indonesian Tax Review: Dispute PP-46 Menghadang Voluntary Tax Compliance**. Vol VI. Edisi 24. Jakarta: SMARTaxes Publishing

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 544/KMK.04/2000 j.o. KMK No. 235/KMK.03/2003 **Tentang Penentuan Wajib Pajak Patuh.**

Kohlberg, Lawrence. 1995. **Tahap-tahap Perkembangan Moral.** Yogyakarta: Kanisius.

Lupiyoadia, Rambat. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta: Salemba Empat.

Mardiasmo (2009). **Perpajakan.** Edisi Revisi 2009. Yogyakarta : ANDI.

Muniriyanto, Buyung (2014). **Kepatuhan Wajib Pajak Kunci Penerimaan Negara.** www.pajak.go.id.

Muqodim. 1999. **Perpajakan Volume 2.** Yogyakarta: UII Press.

Musyarofah, Siti., Purnomo, Adi. 2008. **Pengaruh kesadaran dan Persepsi tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.** *Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik*, Vol 5, No. 1, Oktober 2008, Hal. 34-50

Nirwana. 2004. **Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa.** Malang: Dioma.

Nugroho, B.A. 2005. **Startegi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS.** Yogyakarta: C.V. Andi Offset

Pandiangan, Liberti. 2007. **Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan : Berdasarkan UU Terbaru.** Jakarta: Elex Media Komputind.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2009 **Tentang Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan beserta Petunjuk Pengisiannya.**

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2009 **Tentang Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan beserta Petunjuk Pengisiannya.**

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-66/PJ/2009 **Tentang Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi beserta Petunjuk Pengisiannya.**
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 **Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.**
- Santoso, S, 2000. **Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik.** Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. **Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14.** Yogyakarta: Andi.
- Siahaan, Fadjar O.P. 2006. **Pengaruh Sanksi Perpajakan, Dukungan Lingkungan Perusahaan, dan Gender terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak.** JABM Volume 13, Nomor 1, April 2006.
- Simanjuntak, Timbul dan Mukhlis, Imam. 2012. **Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi.** Jakarta: Raih Asa Sukses
- Siregar, Yuli., Saryadi., dan Listyorini, Sari. 2012. **Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.** Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 1, Nomor1, Tatun 2012.
- Suandy, Erly (2003). **Perencanaan Pajak.** Edisi Revisi. Jakarta : Salemba Empat
- Sujarweni, V. Wiratna. 2008. **Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi, dan Umum.** Yogyakarta: Ardana Media.
- Sugiyono. 2009. **Statistik Nonparametris untuk Penelitian.** Bandung: CV Alfabeta.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 **Tentang Pelayanan Prima Perpajakan.**
- Susanto, Jessica. 2012. **Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupsi**

terhadap Kepatuhan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya
Volume 2, Nomor 1, Tahun 2013

Tim Penyusun (2013). *Indonesian Tax Review*. Vol I. Edisi 24. Jakarta :
SMARTaxes Publishing

Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayu Media.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan
Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 **Tentang Pajak
Penghasilan.**

Vadde, Suresh dan Gundarapu, Suresh. 2012. *Factor that Influence Rental Tax
Payers' Compliance with Tax System: An Empirical Study of Mekelle
City, Ethiopia*. International Refereed Research Journal, Vol. 3, Issue 4(2),
Oktober 2012.

Waluyo (2008). **Perpajakan Indonesia**. Edisi ke-8. Jakarta : Salemba Empat