

# UNDERSTANDING, SERVICE QUALITY, ASSERTIVENESS TAX PENALTIES, AND RANDOM STRATEGY OF AUDIT COMPLIANCE TO TAXPAYERS

## PEMAHAMAN , KUALITAS LAYANAN , SANKSI KETEGASAN , DAN STRATEGI AUDIT RANDOM KEPATUHAN PAJAK

**Siti Alfiah**

**Muji Mranani**

Email: [mranani\\_jogja@yahoo.com](mailto:mranani_jogja@yahoo.com)

Universitas Muhammadiyah Magelang

Jalan Tidar no 21 Magelang

### ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of understanding, service quality, firmness sanctions, and random strategy of audit on tax compliance entrepreneurs and SMEs in Temanggung Regency and Magelang Regency. The data used in this study is primary data based on questionnaires distributed to entrepreneurs and SMEs in District Magelang Regency as respondents. The sampling method using sampling convenience. Data analysis using descriptive statistics test, quality test data consists of validity and reliability testing as well as hypothesis testing using multiple regression analysis with SPSS version 16. Results of the testing showed that the quality of the understanding has no effect on tax compliance, quality of service quality has no effect on tax compliance, tax penalties firmness effect on tax compliance, and strategic influence random audits on tax compliance.

Keywords: Comprehension, Quality Care, Assertiveness Sanctions Taxation, Audit and Strategy Random, Taxpayer Compliance

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pemahaman, kualitas layanan, sanksi ketegasan, dan strategi audit random kepatuhan pajak pengusaha dan UKM di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada para pengusaha dan UKM di Kabupaten Magelang sebagai responden dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Analisis data menggunakan deskriptif uji statistik, data uji kualitas terdiri dari validitas dan uji reliabilitas serta pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS versi 16. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pemahaman tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak, kualitas kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak, denda pajak ketegasan berpengaruh pada kepatuhan pajak, dan pengaruh strategis audit random pada kepatuhan pajak. .

Kata Kunci : Pemahaman , Kualitas Pelayanan , Ketegasan Sanksi Perpajakan , Audit dan Strategi Acak , Wajib Pajak Kepatuhan

---

## PENDAHULUAN

---

Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), karena melalui pajak pemerintah dapat membiayai pengeluaran negara yang bersifat pembangunan jangka panjang maupun membiayai pengeluaran rutin (Ekawati dan Endro, 2008). Pajak adalah suatu kewajiban kenegaraan dan pengabdian peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai berbagai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan dan negara (Judisseno, 1997). Pajak sangat penting bagi pembangunan Negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Namun masih banyak wajib pajak yang kurang memahami tentang arti penting pembayaran pajak yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia rendah.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tingkat pengembalian Surat Pemberitahuan (SPT). Besar kecilnya jumlah pengembalian SPT menunjukkan pemahaman wajib pajak mengenai pajak itu sendiri. Hal ini dibuktikan dari tingkat pengembalian Surat Pemberitahuan (SPT) yang terjadi hingga 30 April 2013 sebanyak 52,76% dari jumlah total UKM di Kabupaten Magelang. Kepala KPP Pratama Magelang, Nelson Siahaan mengatakan, angka pencapaian itu memang masih lebih sedikit dibanding pencapaian tahun sebelumnya. Hingga 30 April 2012 lalu, tingkat pengembalian/penyampaian SPT badan mencapai 62,9%. Penurunan ini bisa disebabkan adanya penambahan jumlah WP. Penambahan jumlah WP ini cukup berpengaruh ke tingkat penyampaian sebagai bentuk kepatuhan wajib pajak.

Menurut pendapat dari beberapa pengusaha UKM yang ada di Kabupaten Temanggung, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di daerah tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi

mengenai pajak dari aparat pajak yang menyebabkan rendahnya pemahaman wajib pajak mengenai pajak bagi pengusaha UKM. Selain itu, wajib pajak beranggapan bahwa prosedur yang harus ditempuh untuk melakukan pembayaran pajak cukup rumit, sehingga mereka enggan untuk membayarkan pajak yang sudah menjadi kewajiban wajib pajak.

Terbitnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983, yang kemudian diubah menjadi UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal istilah *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Pelaksanaan sistem *Self Assessment System* bergantung pada kesadaran, kejujuran wajib pajak, dan pengetahuan teknis perpajakan juga berperan penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan itu sendiri dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak Negara. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berguna untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum terdaftar sebagai wajib pajak dan tidak taat untuk membayar pajak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha UKM saja tetapi juga terjadi para pekerja profesional lainnya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan pelayanan petugas pajak masih rendah (Gardina dan Haryanto, 2006 dalam Supriyati dan Nurhidayati, 2008).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto, 2005:2). Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (dalam Supadmi, 2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Strategi audit random merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Ketidakpastian audit saat audit random dan tingkat audit tinggi, dapat memicu wajib pajak lebih berhati-hati dalam pelaporan pajaknya. Selain itu probabilitas audit terapan yang dirasakan wajib pajak serta etika wajib pajak yang tinggi semakin meningkatkan keputusan kepatuhan wajib pajak (Asnawi, 2009).

Terdapat ketidakkonsistenan dari hasil penelitian mengenai pajak yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan Rajif (2011) yang menguji pengaruh pemahaman, kua-

litas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Daerah Cirebon menyimpulkan bahwa tiga variabel independen tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Brilianti (2012) yang menguji pemahaman dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM Kota Yogyakarta menyimpulkan bahwa pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Pratama (2012) yang menguji kepatuhan pajak di Kota Tangerang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di wilayah tersebut. Penelitian mengenai *strategi audit random* baru diteliti dua kali oleh Asnawi (2009) yang meneliti di daerah Yogyakarta dan Nugraha (2012) meneliti di Semarang yang menyimpulkan bahwa *strategi audit random* berpengaruh di dua wilayah yaitu Yogyakarta dan Semarang. Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian yang telah dilakukan diduga karena perbedaan tempat, dan dimungkinkan adanya variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pengusaha UKM untuk memenuhi kewajibannya.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Rajif (2011). Keterbatasan pada penelitian tersebut yaitu kurangnya variabel independen yang dimungkinkan dapat mempengaruhi dan memperkuat atau bahkan memperlemah variabel dependen. Selain itu penelitian tersebut dilakukan pada pengusaha UKM di Daerah Cirebon, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas dan menambah wilayah sampel penelitian.

---

## METODE PENELITIAN

---

### Jenis Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber penelitian secara langsung dengan menggunakan kuesioner. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah jawaban atau per-

nyataan responden terhadap atribut atau faktor-faktor yang diteliti meliputi pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan aparat pajak, ketegasan sanksi, *strategi audit random* dan kepatuhan membayar pajak. Penelitian ini menggunakan studi empiris yang dilakukan di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang yang bertujuan untuk memperluas dan menambah wilayah sampel dari penelitian Rajif (2011) yang hanya dilakukan di Cirebon.

### Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan mengirim kuesioner atau daftar pertanyaan kepada para pengusaha UKM yang berada di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang. Kuesioner tersebut diberikan langsung ke masing-masing responden untuk diisi. Kuesioner yang telah diisi oleh responden, diseleksi terlebih dahulu agar kuesioner yang tidak lengkap pengisiannya tidak disertakan dalam analisis.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengusaha UKM yang berada di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang. Karena peneliti ingin mengetahui tingkat kepatuhan membayar pajak di daerah tempat tinggalnya dengan empat variabel independen yang mungkin mempengaruhi, yaitu pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan aparat pajak, ketegasan sanksi, dan *strategi audit random*.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah non-probabilitas sampling teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti. Peneliti menggunakan *convenience sampling* karena peneliti tidak mengetahui jumlah populasi UKM yang ada di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang

secara pastinya. Sehingga peneliti mencari sendiri UKM yang membayar pajak yang bisa dijadikan responden untuk penelitiannya.

### Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua) kelompok yaitu variabel independen dan variabel dependen.

#### a. Variabel Independen

##### 1) Pemahaman Wajib Pajak

Hardiningsih (2011) menjelaskan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Institusi perpajakan hingga saat ini juga terus mensosialisasikan peraturan perpajakan dengan berbagai macam inovasi untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur pemahaman wajib pajak ini menggunakan instrument yang digunakan oleh Zahidah (2010) yang mengadopsi dari Wardhani (2005) yaitu pemahaman terhadap kewajiban dan peraturan perpajakan. Variabel ini diukur dengan menggunakan 13 pernyataan dengan 5 (lima) skala likert mulai dari skor 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), 2 (TS = Tidak Setuju), 3 (N = Netral), 4 (S = Setuju), 5 (SS = Sangat Setuju).

##### 2) Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan oleh *Lovelock & Writz* (2004) adalah suatu 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 penerimaan layanan. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner Mas'ud (2004) yang mengadopsi dari Yoon, Mahn Hoe, Sharon E, Betty dan Jaebeom Suh (2001). Variabel ini diukur dengan 6 (lima) pernyataan dan 5 (lima) skala likert mulai dari

skor 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), 2 (TS = Tidak Setuju), 3 (N = Netral), 4 (S = Setuju), 5 (SS = Sangat Setuju). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas pelayanan aparat pajak menurut persepsi pelanggan atau wajib pajak semakin baik, dan semakin sedikit skor variabelnya maka persepsi wajib pajak pada aparat pajak semakin buruk.

### 3) Ketegasan Sanksi

Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Haerani dan Sari (2008) yang digunakan kembali oleh Zahidah (2010) terdiri dari 6 (enam) pernyataan dan terdiri dari 5 (lima) skala likert.

### 4) Strategi Audit Random

Beberapa riset membuktikan bahwa strategi audit yang bersifat random akan meningkatkan kepatuhan pajak karena wajib pajak yang berada pada kondisi ketidakpastian akan cenderung untuk menghindari risiko denda (Dipankar dan Crain:1996). Penelitian ini menggunakan kuesioner Asnawi (2009) dalam Ardian (2012), terdiri dari 5 (lima) pernyataan yang terdiri dari 5 (lima) skala likert dari skor 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), 2 (TS = Tidak Setuju), 3 (N = Netral), 4 (S = Setuju), 5 (SS = Sangat Setuju). Semakin tinggi skor variabel yang didapat dalam masing-masing pertanyaan, maka membuktikan bahwa *strategi audit random* semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak menurut persepsi wajib pajak sendiri, begitu pula sebaliknya.

## b. Variabel Dependen

### Kepatuhan Membayar Pajak

Menurut Nurmento dalam Rahayu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan

dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kuesioner yang digunakan dalam variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan instrumen yang diadopsi dari penelitian Dianawati (2008) dalam Zahidah (2010) di mana menggunakan item pernyataan yang disesuaikan dengan konteks UKM dan dapat mewakili dari definisi kepatuhan perpajakan. Variabel ini diukur dengan menggunakan 11 (sebelas) pertanyaan berskala likert lima poin dari mulai dari skor 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), 2 (TS = Tidak Setuju), 3 (N = Netral), 4 (S = Setuju), 5 (SS = Sangat Setuju). Dari hasil skor dapat disimpulkan semakin banyak skor maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi, dan jika skor semakin sedikit maka tingkat kepatuhan semakin kecil.

## Metode Analisis Data

Sebelum dianalisis dan di uji hipotesisnya, terlebih dahulu dilakukan uji validitas menggunakan Pearson Correlation dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk melihat item dan keseluruhan kuesioner itu valid dan reliabel atau tidak. Setelah itu barulah melakukan analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan Regresi Linier Berganda, Uji R, Uji F dan Uji T. Model persamaan Regresi Linier berganda :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Membayar Pajak

X<sub>1</sub> = Pemahaman

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

$X_3$	= Ketegasan Sanksi Perpajakan
$X_4$	= <i>Strategi Audit Random</i>
$\alpha$	= Konstanta
$\beta$	= Koefesien
$e$	= <i>error</i>

---

## PEMBAHASAN DAN HASIL

---

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dan keseluruhan pada kuesioner hanya ada dua pertanyaan yang tidak valid dan tidak diikutsertakan pada pengujian selanjutnya, akan tetapi dari hasil uji reliabilitas, semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner dikatakan reliable.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y dan pengaruh variabel X terhadap variabel Z melalui variabel Y. Berdasarkan hasil koefisien regresi yang dilakukan diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2.039 + 0.107X_1 - 0.077X_2 + 0.529X_3 - 0.057X_4 + \varepsilon$$

### Uji Hipotesis

#### a. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Hasil uji R square pada tabel 4.9 besarnya *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0.539, hal ini berarti bahwa kemampuan variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi perpajakan, dan *strategi audit random* dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar -0.539. Sedangkan sisanya (100% - 53,9% = 46,1%) dijelaskan oleh faktor-faktor dari luar model pada penelitian ini.

#### b. Uji F

Hasil uji F pada menunjukkan bahwa probabilitas sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05 (0,000 < 0,05) dan F hitung sebesar 16.785. Berdasarkan jumlah n = 55 dan

k = 4, maka  $df_1 = 4$  dan  $df_2 = 50$  diperoleh nilai F tabel sebesar 2.56. Hasil tersebut menunjukkan bahwa F hitung 16.785 > F tabel 2.56 maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak.

#### c. Uji t

Berdasarkan hasil uji t, disimpulkan sebagai berikut:

##### 1) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel (1.121 < 2.00488) dan signifikansi lebih besar dari *alpha* (0.268 > 0.025), artinya bahwa hipotesis satu ( $H_1$ ) tidak diterima.

##### 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel (-0.994 < -2.00488) dan signifikansi lebih besar dari *alpha* (0.325 > 0.025), Artinya bahwa hipotesis dua ( $H_2$ ) tidak diterima.

##### 3) Pengaruh Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel (7.529 < 2.00488) dan signifikansi lebih besar dari *alpha* (0.000 < 0.025), artinya bahwa hipotesis tiga ( $H_3$ ) diterima.

##### 4) Pengaruh *Strategi Audit Random* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel (-0.837 < -2.00488) dan signifikansi lebih besar dari *alpha* (0.407 > 0.025), artinya bahwa hipotesis dua ( $H_4$ ) tidak diterima.

### Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini menemukan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti hipotesis satu ( $H_1$ ) penelitian ini tidak diterima. Hal ini berdasarkan hasil kuesioner kepada responden yang

memperlihatkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju pada pernyataan pemahaman wajib pajak.

Hal ini disebabkan sebagian besar pengusaha UKM di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang berpendidikan SMP di mana tingkat pendidikannya masih tergolong kurang. Berkaitan dengan pemahaman mengenai perpajakan, wajib pajak hanya mengerti pajak secara garis besar saja. Sehingga para responden dalam hal ini para pengusaha UKM berasumsi bahwa tidak ada pengaruh antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Brilianti (2012), yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak yang meneliti kepatuhan wajib pajak pengusaha UKM di Yogyakarta dan mengatakan bahwa hasilnya memang tidak ada pengaruh antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Rajif (2011) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat pemahaman wajib pajak yang dimiliki tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak**

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) pada penelitian ini tidak diterima bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pengusaha UKM di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang.

Hal tersebut kemungkinan disebabkan karena akhir-akhir ini banyak kasus-kasus yang menjerat aparat pajak yang berdampak negatif terhadap kepatuhan pajak. Meskipun secara umum kualitas pelayanan yang diberikan

aparat pajak di daerah Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang semakin baik yang ditunjukkan dalam hal pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para wajib pajak, misalnya penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapi serta pelayanan yang lebih cepat dan ramah dari aparat pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini wajib pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Rajif (2011) yang menyimpulkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi konsisten dengan penelitian yang dilakukan Pratama (2012) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di lingkungan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang.

### **Pengaruh Ketegasan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan jawaban atas kuesioner dari responden, kebanyakan responden mengakui bahwa adanya sanksi bagi pelanggaran pajak akan dikenakan sanksi membuat wajib pajak ingin mematuhi kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak menyadari kerugian yang lebih besar untuk membayar denda perpajakan dibandingkan dengan rutin membayarkan pajak tiap bulannya. Dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) pada penelitian ini diterima bahwa semakin tinggi ketegasan sanksi perpajakan maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha UKM di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang. Hasil penelitian ini

konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Rajif (2011). Bahwa ketegasan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

### **Pengaruh *Strategi Audit Random* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan tanggapan jawaban responden, para pengusaha UKM setuju apabila *strategi audit random* diterapkan, akan tetapi wajib tidak mengetahui mengenai hal itu jika saat ini benar-benar sudah diterapkan oleh aparat pajak sendiri. Sehingga dapat dikatakan bahwa *strategi audit random* sebenarnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika wajib pajak tahu adanya penerapan *strategi audit random* karena wajib pajak jadi lebih berhati-hati. Dengan demikian hipotesis keempat ( $H_4$ ) pada penelitian ini juga tidak diterima bahwa semakin tinggi *strategi audit random* maka tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pengusaha UKM di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Ardian (2012) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh *strategi audit random* terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian untuk hipotesis ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *strategi audit random* yang diterapkan maka tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di lingkungan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang.

---

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

---

### **Simpulan**

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 65 pengusaha UKM di Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji  $R^2$  menunjukkan besarnya nilai

*Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,478, hal ini berarti bahwa kemampuan variabel pemahaman, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, dan *strategi audit random* dalam menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 53,9%, sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

2. Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{tabel} > F_{hitung}$  yang artinya model yang digunakan pada penelitian ini sudah bagus (*fit*).
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa ( $H_1$ ) tidak diterima, artinya pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ( $H_2$ ) tidak diterima, artinya kualitas pelayanan juga tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk ( $H_3$ ) diterima, hal itu berarti ketegasan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan ( $H_4$ ) tidak diterima yang artinya *strategi audit random* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan sedikit saran yang mungkin dapat berguna sebagai masukan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Saran tersebut antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan sample sesuai dengan kriteria, sehingga hasil dari penelitian selanjutnya akan lebih menyatakan keadaan responden secara nyata dan spesifik.
2. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini perlu dilakukan pengecekan kembali terutama pada variabel kepatuhan wajib pajak, peneliti selanjutnya dapat memperbaiki terlebih dahulu kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini atau menggunakan kuesioner yang tingkat validitasnya lebih tinggi.



3. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan di daerah selain Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang, karena penelitian yang dilakukan di tempat yang berbeda kemungkinan hasilnya juga akan berbeda.

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Achmat, Zakarija. 2010. Theory Of Planned Behavior, Masihkah Relevan?. Universitas Muhammadiyah Malang. *Artikel Teori Akuntansi*.
- Asnawi et al . 2009. Analisis Keputusan Kepatuhan Pajak: Strategi Audit random, Perceived probability of Audit dan Pemahaman Etika Pajak (Studi Eksperimen Laboratorium). *Jurnal Akuntansi*.
- Brilianti, Lusty Pretika. 2012. Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi*.
- Budiatmanto, Agus. 1999. Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 1983. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Ekawati dan Endro, 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol. 6.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Stikubank.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan. Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*.
- Judisseno, Remsky K. 1997. Pajak dan Strategi Bisnis. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Mas'ud, Fuad. 2004. Survei Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mulyodiwarno, Nuryadi. 2007. Catatan Tentang Kebijakan Sanksi Perpajakan sejak Undang-Undang KUP 1983 hingga Undang-Undang KUP 2007. Jakarta: Inside Tax.
- Nugraha, Ardian Dwi. 2012. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Penghasilan, dan Strategi Audit Random Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nugroho, Agus Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi, Pelayanan
- Pratama, Margareth Ros. 2012. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Di Kota Tangerang Selatan. Skripsi. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Rahayu et al. 2010. Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rajif, Mohamad. 2011. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *Jurnal Akuntansi*. Jakarta: Universitas Gunadharma.

- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Resmi, Siti. 2008. Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol.2.
- Supriyati dan Nurhidayati. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*. Vol. 7, No. 1.
- Zahidah, Choiriyatuz. 2010. Pengaruh tingkat pemahaman, kepatuhan dan Ketegasan sanksi perpajakan terhadap Kewajiban perpajakan pengusaha usaha Kecil dan menengah. *Jurnal Akuntansi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.