

Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakannya di Lembaga Pendidikan Yayasan Swasta Katolik

Masihaena Fau¹, Sarwani², Kadir³

Universitas Lambung Mangkurat, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

ARTICLE INFO

Article history:

Received 29 Oktober 2018

Revised 23 Desember 2018

Accepted 28 Desember 2018

Key words:

Knowledge of taxes, taxes sanction, taxes service quality, administration system/taxes policy, the taxpayer compliance.

ABSTRACT

This study aimed to give empirical evidences about the effect of knowledge of taxes, taxes sanction, taxes service quality, and administration system/taxes policy to the taxpayer compliance . The population in this study was 508 employees who are taxpayers in three catholic Private Education Foundations in Banjarmasin, Sibolga and Nias. The Foundations were Anawim, Santa Maria Bunda Berbelas Kasih and Santa Maria Gracia, The data were collected from the output of questionnaires which were given to the respondents. The sampling technique used purposive sampling with 251 samples.

The results showed that there was a positive effect of knowledge of taxation, taxation sanctions and tax service quality on taxpayer compliance because of having knowledge but because they did not have the background in taxation knowledge and also strict taxation sanctions and good service quality affected taxpayer compliance in fulfilling their obligations while the administration system / tax policy does not affect the responsibility of the taxpayer because it directly does not feel the benefits directly and also feels it has been obedient because it has been cut directly by the treasurer so that it ignores the annual SPT report which is a WP obligation.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan sistem administrasi/kebijakan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Populasi dalam penelitian ini adalah 508 karyawan di tiga yayasan pendidikan swasta katolik yang merupakan wajib pajak orang pribadi di Banjarmasin, Sibolga dan Nias. Yayasan tersebut adalah Anawim, Santa Maria Bunda Berbelaskasih dan Santa Maria Gracia. Data dikumpulkan dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden. Teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 251 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan memiliki pengetahuan tetapi karena tidak berlatarbelakang pengetahuan perpajakan dan juga sanksi perpajakan yang tegas serta kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sementara sistem administrasi/kebijakan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena secara langsung tidak merasakan manfaat dan juga merasa sudah patuh karena sudah dipotong langsung oleh bendaharawan sehingga mengabaikan dalam pelaporan SPT Tahunan yang merupakan kewajiban WP.

1. INTRODUCTION

Menurut Hary (2012) “masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh

kesadaran sebagai aktualisasi semangat gotongroyong atau solidaritas nasional untuk membangun perekonomian nasional. Sampai sekarang kepatuhan masyarakat membayar pajak masih belum

mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Yayasan Swasta merupakan salah satu bentuk organisasi yang menyediakan barang atau jasa untuk melayani masyarakat tetapi masih bertujuan memperoleh keuntungan yang biasa disebut *Quasi-Nonprofit Organization*. Yayasan Swasta merupakan lembaga yang mengelola pendidikan dan merekrut tenaga kerja di bagian pendidikan yang secara hukum diakui oleh Pemerintah dalam UUD 1945 pasal 27 ayat 2 (Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan).

Kongregasi Suster-suster Cintakasih dari Maria Bunda Berbelaskasih (SCMM) merupakan lembaga Religius yang memiliki tiga yayasan pendidikan di tiga wilayah, wilayah Timur kantor yayasan berkedudukan di kota Banjarmasin dengan jumlah tenaga kerja 200 orang, wilayah Sumatera kantor Yayasan berkedudukan di kota Sibolga dengan jumlah tenaga kerja 230 orang dan wilayah Nias kantor yayasan berkedudukan di kota Gunungsitoli dengan jumlah tenaga kerja 78 orang. Tenaga kerja yang direkrut di tiga yayasan ini terbagi dari tiga jenjang, pegawai tetap Yayasan, tenaga honorer dan PNS yang dipekerjakan oleh pemerintah.

Fenomena yang terjadi karyawan yang bekerja di lembaga Yayasan Swasta kebanyakan salah kaprah karena menganggap mereka bekerja di yayasan yang berorientasi sosial dan menerima gaji bersih tanpa peduli dengan urusan pembayaran pajak sehingga sebagian besar karyawan tidak memiliki nomor pokok wajib Pajak (NPWP) dan melalaikan penyampaian SPT tahunan ke kantor pajak. Wajib pajak orang pribadi di lingkungan Yayasan Swasta adalah orang individu yang menerima penghasilan dan sebagai warga negara Indonesia yang memiliki penghasilan di atas maupun di bawah penghasilan tidak kena pajak (PTKP), Karyawan yang bekerja baik di sektor pemerintah maupun sektor swasta merupakan orang pribadi yang berada lebih dari 183 hari di Indonesia dan memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri dan memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP), membayar pajak kepada negara serta melaporkan secara rutin SPT Tahunan di kantor pajak (Salman, 2017, p. 36).

PPh 21 orang pribadi di lembaga Yayasan Swasta bendaharawan memotong langsung dari penghasilan yang diterima dan karyawan tidak peduli besar pajak penghasilan yang dipotong. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini menganalisis bagaimana perilaku wajib pajak orang pribadi mengenai pengetahuan tentang

perpajakan, sanksi perpajakan yang kurang tegas, kualitas pelayanan oleh petugas pajak yang kurang memuaskan, persepsi wajib pajak tentang sistem administrasi/kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga mempengaruhi kepatuhan perpajakannya sampai pada penyampaian SPT Tahunan secara rutin sebagai orang pribadi yang sadar pajak dan sebagai warga negara yang taat pajak.

Karyawan yang bekerja di tiga Yayasan (Yayasan Anawim, Yayasan Santa Maria Berbelaskasih, Yayasan Maria Gracia) di bawah naungan Kongregasi Suster-suster Cintakasih dari Maria Bunda Berbelaskasih (SCMM), tingkat rendahnya kepatuhan orang pribadi yang tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak sebanyak 257 orang (50,59 persen) karena penghasilan karyawan yang masih dibawah PTKP dan perilaku karyawan yang tidak peduli dengan urusan perpajakan sehingga mempengaruhi kepatuhan mereka untuk memiliki nomor pokok wajib pajak orang pribadisedangkan wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak 251 orang (49,41 persen). Wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT sebanyak 110 orang (21,65 persen) dan yang tidak melapor SPT sebanyak 141 orang (27,75 persen), hal ini menggambarkan dari 251 orang yang memiliki nomor pokok wajib pajak, tingkat kepatuhan untuk menyampaikan SPT tahunan di kantor pajak hanya 110 orang (21,65 persen). Berdasarkan UU No.28 tahun 2007 perubahan ketiga tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan UU No.36 tahun 2008 perubahan keempat atas UU No.7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan, bagi wajib pajak yang memiliki nomor pokok wajib pajak wajib dan memiliki penghasilan mempunyai kewajiban melaporkan SPT Tahunan, bagi yang terlambat dalam menyampaikan SPT Tahunan dikenakan sanksi atas keterlambatan dalam melaporkan SPT Tahunan di kantor pajak.

Beberapa peneliti pendahulu telah meneliti tentang pengaruh variabel pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakannya. Pengetahuan perpajakan memiliki bagian penting untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Kadek (2018) "menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak." Berbeda dengan penelitian Hardiningsih dalam Ni Kadek (2018) "menyatakan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak." Pengetahuan perpajakan ada-

lah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak kewajibannya di bidang perpajakan baik sebagai objek maupun subjek pajak. Sedangkan hasil penelitian Mahfud (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh wajib pajak, semakin tinggi pengetahuan seseorang tentang perpajakan, maka semakin tinggi juga keinginan wajib pajak untuk mengetahui kewajibannya sehingga secara positif berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan adalah tindakan yang dilakukan sebagai akibat pelanggaran peraturan perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Menurut Susilawati dan Budhiartha (2013) dalam Sucandra (2016) menyatakan "kepatuhan wajib pajak dapat menjadi salah satu penunjang yang bisa mewujudkan peningkatan pendapatan Negara. Sedangkan hasil penelitian Syamsul (2017) "menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, maka untuk meningkatkan kepatuhan tersebut tindakan pemberian sanksi secara tegas akan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sehingga semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya". Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat melalui persentase penyampaian SPT Tahunan PPh yang diterima oleh kantor pelayanan pajak.

Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia juga disebabkan oleh faktor sanksi perpajakan yang kurang tegas, Menurut Nugroho(2006) dalam Susmitra dan Supadmi (2016) "menyatakan penegakan peraturan perpajakan yang lemah dan para petugas yang tidak tegas dalam menjalankan tugas menerapkan sanksi perpajakan pada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan, wajib pajak harus memahami sanksi-sanksi perpajakan yang diberlakukan yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan perpajakan sehingga dengan sadar mau menuruti, mentaati dan mematuhi peraturan yang berlakudengan tidak melanggar norma-norma perpajakan yang berlaku

(Mardiasmo, 2016, p. 62)

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Arabella dan Yenni (2013) dalam Sucandra (2016) "kualitas pelayanan yang merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Nunung (2015) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan oleh para petugas pajak adalah masalah penting dan sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Anita (2017) "Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap aksesibilitas informasi wajib pajak untuk bertanggungjawab dalam memenuhi kewajiban perpajakannya." Kualitas pelayanan perpajakan yang minim sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan kualitas pelayanan oleh petugas pajak dalam menjalankan tugas secara benar, jujur dan bersih adalah kata kunci untuk menegakkan segala aturan perpajakan sehingga menimbulkan kesadaran bagi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Sistem administrasi dan kebijakan perpajakan merupakan faktor permasalahan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut Rudolf F. Verderber "Persepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi" (Sobur, 2016, p. 386) persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu yang hal dalamlingkungannya (Sobur, 2016, p. 385). Menurut penelitian Komang (2017) pengaruh Persepsi mengenai penggelapan pajak sangat mempengaruhi perilaku dan kepatuhan wajib pajak untuk tidak melaporkan secara utuh kekayaan dan penghasilan yang semestinya kena pajak.

Dengan peraturan perundang-undangan pajak yang selalu mengalami perubahan tetapi tidak merubah ciri dan corak sistem pengumutan pajak yang berlaku yaitu sistem *self assessment* yang

mampu memberikan kesadaran bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan oleh para peneliti pendahulu, penulis meneliti kembali beberapa variabel dengan objek yang berbeda karena hal ini merupakan fenomena yang sering terjadi dikalangan wajib pajak orang pribadi, hal ini yang mendasari penulis tertarik meneliti kembali hal tersebut.

2. THEORETICAL FRAMEWORK AND HYPOTHESES

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Menurut Fritz Heider dalam Bertram F. Malle (2011) "mengembangkan model atribusi untuk kedua persepsi objek dan persepsi orang. Teori persepsi objeknya (pertama kali dijelaskan dalam Heider, 1920, disertasinya) adalah jarang dikutip, tetapi berfungsi sebagai landasan bagi teori persepsi personal." Pemahaman Heider dalam Bertram F. Malle (2011) yang mendalam tentang persepsi sosial terhadap tindakan manusia meyakinkan atribusi fenomena posisi sentral dalam psikologi sosial. Asumsi mendasar itu manusia secara spontan menjelaskan peristiwa perilaku dan sosial telah menyebabkan banyak wawasan di dalam domain pengaruh sosial.

Teori Perilaku (*Behavioral Theory*)

Menurut Rahayu (2010, p. 141) "Menyatakan bahwa perilaku wajib pajak adalah karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang terlihat dalam tingkat kesadaran mereka untuk membayar pajak." Menurut Manurung (2009, p. 234) "yang merupakan indikator perilaku wajib pajak terdiri dari (a) Tingkat kerumitan suatu peraturan. (b) Kurangnya sosialisasi peraturan. (c) Berat atau ringannya sanksi perpajakan. (d) Moral masyarakat.

Menurut Skinner dalam Gudono (2009, p. 65) "Perilaku adalah suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Reaksi dapat diuraikan bermacam-macam bentuk, yang pada hakikatnya digolongkan menjadi dua, yaitu bentuk pasif (tanpa tindakan nyata atau konkret) dan dalam bentuk aktif (tindakan nyata atau konkret)." Keteraturan dalam hal perasaan (*afeksi*), pemikiran (*kognisi*), dan predisposisi tindakan (*konasi*) pribadi seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya disebut perilaku, sedangkan dalam pengertian secara umum perilaku adalah suatu aksi dan reaksi suatu organisme terhadap lingkungannya. Menurut Sopiah (2008, p. 3) "perilaku dalam keorganisasian

adalah perilaku atau tindakan manusia, rangsangan (informasi) adalah sikap seseorang yang dapat diukur atau diamati, hal ini dapat terwujud bila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan tanggapan." Rangsangan (informasi) tentu akan menimbulkan perilaku tertentu sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan seseorang untuk melakukan sesuai dengan *rules* yang berlaku. Perubahan perilaku dalam diri seseorang dapat diketahui lewat persepsi. Pengalaman yang dihasilkan melalui indra pendengaran, penglihatan seseorang terhadap lingkungannya disebut dengan persepsi.

Subjek Pajak dan Hak/Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi

Pendapatan dalam suatu negara dapat ditingkatkan melalui kerja sama yang baik dengan masyarakat lewat kontribusi yang secara dipaksa dan tidak menerima imbalan secara langsung tetapi digunakan untuk kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Menurut Rahayu (2017, p. 226) "Salah satu sumber pendapatan negara adalah pajak penghasilan yang diterima oleh orang pribadi atau subjek pajak." Subjek pajak berdasarkan undang-undang no.36 tahun 2008 perubahan no.7 tahun 1983 ada dua bagian, yaitu (1) Subjek pajak dalam negeri. (2) Subjek pajak luar negeri.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban dalam pemenuhan perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang telah ditetapkan yang meliputi pembayaran dan pemotongan pajak. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang telah memenuhi persyaratan subyektif dan obyektif dengan telah mendaftarkan diri untuk memperoleh nomor pokok wajib pajak sesuai undang-undang perpajakan berdasarkan *self assessment System* (Rahayu, 2017, p. 231).

Kewajiban wajib pajak adalah dengan mendaftarkan diri, melakukan pembayaran, pemotongan dan pelaporan pajak dengan menyampaikan SPT Tahunan di kantor pajak secara rutin, bersedia untuk diperiksa dengan memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakannya sesuai dengan undang-undang nomor 6 tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan undang-undang no.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakannya. Wajib pajak selain memiliki kewajiban juga memiliki hak dalam pemenuhan perpajakannya diantaranya membayar kekurangan pajak, bila ada pemeriksaan wajib pajak berhak meminta bukti surat pemeriksaan, tanda pengenal pemeriksaan serta penjelasan mengenai maksud dan tujuan dilakukannya pemeriksaan,

wajib pajak juga berhak mengajukan keberatan apabila terjadi kurang bayar atau lebih bayar.

Kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan adalah motivasi seseorang atau kelompok, organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan sesuatu sesuai dengan aturan. Sedangkan menurut Pranata dalam Sucandra dan Supadmi (2016) "Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku." Wajib pajak dalam memenuhi dan membayar semua kewajiban perpajakannya menurut peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan tujuannya adalah untuk membiayai pengeluaran umum yang berhubungan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dalam kaitannya langsung dengan kemakmuran masyarakat seperti penyediaan fasilitas umum. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya dengan (1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak. (2) Menghitung dan memperhitungkan pajak oleh wajib pajak. (3) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak. (4) Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Pengetahuan Perpajakan.

Menurut Wulandari (2014) "Informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak kewajibannya di bidang perpajakan atau pengetahuan mengenai konsep ketentuan untuk yang berlaku dalam perpajakan sebagai objek pajak maupun subjek pajak disebut sebagai pengetahuan pajak."

Sanksi Perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2016, p. 62) "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi." Sanksi perpajakan sebagai alat pencegah (*to preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma-norma perpajakan yang berlaku."

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hu-

bungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan disebut kualitas pelayanan. Menurut Arrabela dan Yenni (2013) dalam Sucandra (2016) "Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan." Secara sederhana definisi kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pihak yang menginginkannya. Menciptakan kualitas pelayanan harus diproses secara *continues* dan prosesnya dimulai dari apa yang dilakukan, dijelaskan, memperlihatkan bagaimana mengerjakannya, serta menyediakan bimbingan dan mengoreksi.

Persepsi Wajib Pajak terhadap Sistem Administrasi/Kebijakan Perpajakan.

Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui tentang objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan melalui pesan dengan panca inderanya (Lubis, 2014, p. 93). Sedangkan sistem, yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan, cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai suatu tujuan khususnya dalam bidang pemerintahan.

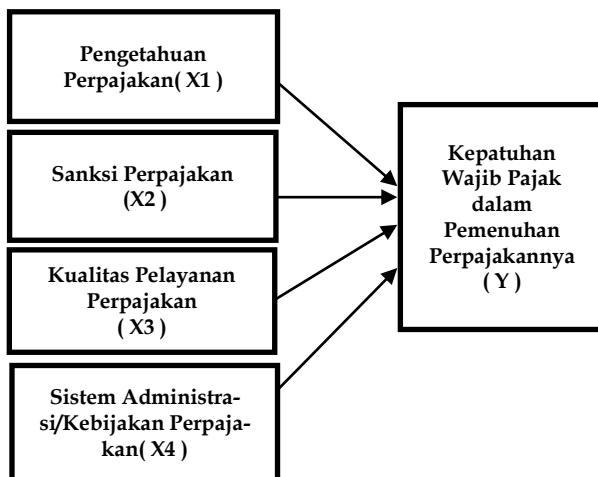
Menurut Rahmawati (2014) "sistem administrasi perpajakan dapat ditandai dengan adanya Keputusan Menteri keuangan no. 65/MK/KMK.01/2002. Sistem administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak. Menurut Rahayu (2017, p. 92) sistem administrasi perpajakan memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan negara yaitu penerimaan pajak yang optimal. Tujuan dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang ingin diraih adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat dan meningkatnya produktivitas serta integritas aparat pajak demi terwujudnya kepatuhan wajib pajak yang bersifat *voluntery*.

3. RESEARCH METHOD

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dimana penelitian kuantitatif deskriptif menurut Thoifah (2015, p. 155) suatu proses untuk memperoleh data berupa angka sebagai alat menambah pengetahuan atau keterangan menge-

nai apa yang ingin diketahui dan diteliti. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi seluruh karyawan di Lembaga Yayasan Pendidikan Swasta Katolik di bawah naungan Kongregasi SCMM se-Indonesia dengan kriteria memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP), karena mudah memperoleh data dan juga fenomena yang terjadi di lapangan wajib pajak tidak peduli dengan kewajibannya dalam menyampaikan SPT Tahunan secara rutin di kantor pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi seluruh karyawan di Lembaga Yayasan Pendidikan Swasta Katolik dibawah naungan Kongregasi Suster-Suster Cintakasih dari Maria Bunda Berbelaskasih (SCMM) se-Indonesia dengan jumlah populasinya 508 orang wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh langsung dengan permasalahan yang diteliti (Sekaran, 2014, p. 41).



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2018)

Hipotesis Penelitian

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya dengan mendaftarkan diri, menghitung pajak terutang dan menyetorkan pajak terutang serta menyampaikan SPT Tahunan secara rutin ke kantor pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku sangat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan sistem administrasi/kebijakan perpajakan. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak,

mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan mengenai perpajakan yang rendah dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan dan juga sikap negatif terhadap pajak. Sedangkan pengetahuan perpajakan yang baik berkorelasi positif terhadap perilaku kepatuhan pajak. Maka dengan pengetahuan yang baik tentang pajak, wajib pajak tidak bisa lagi menghindari kewajiban perpajakannya. Pengetahuan yang baik tentang pajak sehingga timbul kesadaran untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan, sehingga tujuan, fungsi dan manfaat pajak dapat berjalan dengan baik untuk kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Sedangkan menurut penelitian Utomo (2011) dalam Ni Katini (2017) "menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki implikasi yang positif pada kepatuhan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak yang semakin baik di dalam bidang perpajakan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan dan mengurangi kecenderungan menghindari pajak." Berdasarkan uraian di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2016, p. 62) "Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku." Sanksi administrasi dan sanksi pidana diatur dalam Undang-Undang perpajakan. Pembayaran kerugian kepada negara berupa bunga dan kenaikan disebut Sanksi administrasi sedangkan Sanksi pidana merupakan siksaan dan penderitaan, merupakan suatu alat terakhir yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Faktor sanksi perpajakan lebih cenderung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, dan membuktikan bahwa dengan adanya pelaksanaan sanksi pajak yang tegas semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian Pranadata 2014 dalam Sucandra (2016) "menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak." Pelaksanaan sanksi perpajakan yang tegas terbukti dengan semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, harapan dan tujuan dari kualitas pelayanan yang baik maka wajib pajak memperoleh kemudahan, membantu wajib pajak saat mengalami kesulitan dan permasalahan terkait perhitungan, penyeteroran dan pelaporan oleh wajib pajak. Pelayanan berkualitas kepada wajib pajak memberikan motivasi dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak, sehingga berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak, dengan demikian wajib pajak semakin memahami akan kewajiban perpajakannya yang harus dipenuhi (Rahayu, 2017, p. 165). Hasil penelitian Sucandra (2016) "menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin patuh wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya." Berdasarkan uraian di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Sistem administrasi perpajakan adalah suatu metode bagaimana cara untuk mengelola penerimaan pajak masuk ke kas negara khususnya terhadap program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak. Sistem administrasi perpajakan tujuannya adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak demi terwujudnya kepatuhan sukarela wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2016, p. 9) "sistem pemungutan pajak yang berlaku yaitu sistem *self assessment*, yang artinya wajib pajak diwajibkan menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku serta menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan secara rutin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku."

Wajib pajak berkewajiban melaporkan secara teratur jumlah pajak yang dihitung dan yang dibayar sebagaimana ditentukan dalam perundang-undangan yang berlaku. Sistem *self assessment* diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan akan semakin efisien dan tidak berbelit-belit sehingga tugas administrasi perpajakan semakin terstruktur dengan baik, sebagai upaya untuk melakukan terobosan khusus dalam potensi pendapatan perpajakan. *Self assessment system* yang diterapkan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Ruang lingkup direktorat jendral pajak dibutuhkan kerja

sama dengan pihak aparat pajak untuk memantau kepuasan khususnya untuk pelayanan perpajakan.

Kebijakan dalam penerimaan pajak, baik ekstensifikasi maupun intensifikasi dikeluarkan oleh pemerintah secara *continues*. Ekstensifikasi lebih difokuskan pada program peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar. Intensifikasi mengacu pada perluasan objek pajak yang dapat dikenakan. Menjamin kesinambungan penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dan memberikan keadilan dalam berusaha (*level of playing fields*) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya, Pemerintah perlu memperluas basis pajak dengan meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar untuk memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan sekaligus kepatuhannya dalam memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Hasil penelitian Komang (2017) "menyatakan bahwa sistem administrasi serta sistem kebijakan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak." Berdasarkan uraian di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H4: Sistem administrasi/kebijakan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan adalah motivasi seseorang atau kelompok, organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan sesuatu sesuai dengan aturan. Sedangkan menurut Pranata dalam Sucandra dan Supadmi (2016) Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Pengetahuan Perpajakan (X1)

Menurut Wulandari (2014) "pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak kewajibannya dibidang perpajakan atau pengetahuan mengenai konsep ketentuan untuk yang berlaku dalam perpajakan sebagai objek pajak maupun subjek pajak.

Sanksi Perpajakan (X2)

Menurut Mardiasmo (2016, p. 62) "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan." Undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yang menjadi ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan, yaitu:

1. Sanksi administrasi
2. Sanksi pidana

Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Arrabela dan Yenni (2013) dalam Sucandra (2016) "Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan." Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Sistem Administrasi/Kebijakan Perpajakan (X4)

Persepsi terhadap Sistem Administrasi Perpajakan pandangan atau pengertian bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu yang dalam lingkungannya terhadap program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak (Lubis, 2014, p. 93). Kebijakan Perpajakan suatu program yang ditetapkan pemerintah untuk mencapai tujuan penerimaan pajak dengan optimal sesuai dengan target yang ditentukan dan digunakan untuk keperluan negara dalam menjalankan fungsi pemerintahan (Rahayu, 2017, p. 87).

4. DATA ANALYSIS AND DISCUSSION

Berdasarkan hasil analisis Statistik deskripsi variabel dalam penelitian ini dengan jumlah sampel 251 kuesioner, maka pendeskripsian masing-masing variabel dengan seluruh item pertanyaan X1 (pengetahuan perpajakan) memiliki nilai minimum sebesar 1, nilai maksimum sebesar 5, dan nilai modus sebesar 4 yang artinya responden menjawab 7 item pertanyaan dengan setuju (skor 4), untuk X2 (sanksi perpajakan) memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, dan

nilai modus sebesar 4 yang artinya responden menjawab 7 item pertanyaan dengan jawaban setuju (skor 4), X3 (Kualitas pelayanan perpajakan) memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, dan nilai modus sebesar 4 yang artinya responden menjawab 8 item pertanyaan dengan jawaban setuju (skor 4), untuk X4 (Sistem administrasi/kebijakan perpajakan) memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, dan nilai modus sebesar 4 yang artinya sebagian besar responden menjawab 9 item pertanyaan dengan jawaban setuju (skor 4) sedangkan untuk item pertanyaan Y (kepatuhan wajib pajak) memiliki nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, dan nilai modus sebesar 4 yang artinya sebagian besar responden menjawab 7 item pertanyaan dengan jawaban setuju (skor 4).

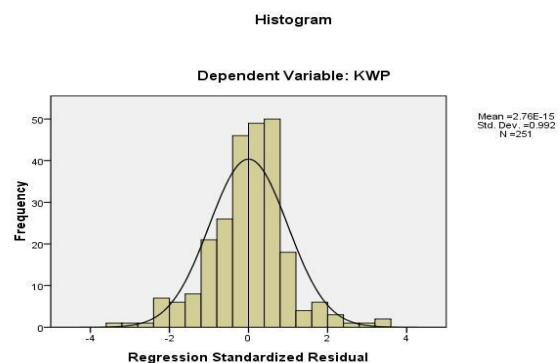
Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah seluruh data jawaban responden valid (dapat dipercaya). Data valid jika nilai signifikansi $< 0,05$ (Ghozali, 2012, p. 53). Berdasarkan hasil pengukuran kuesioner memperoleh nilai signifikansi setiap item pertanyaan untuk setiap variabel $< 0,05$ yang berarti bahwa seluruh data valid atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dipercaya dari hasil kuesioner yang reliabel dan handal. Jika nilai cronbach alpha $> 0,70$ berarti seluruh pertanyaan dalam kuesioner handal (Ghozali, 2012, p. 48), dan menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner reliabel (handal) karena baik cronbach alpha total maupun cronbach alpha setiap item pertanyaan memiliki nilai $> 0,70$.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas:

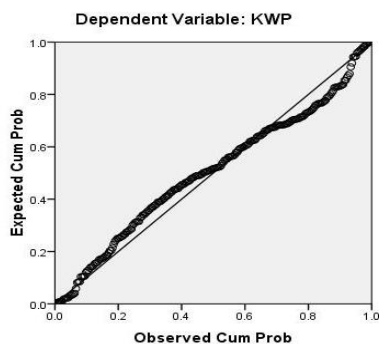


Gambar 2. Grafik Histogram

Sumber: Hasil SPSS, diolah 2018

Grafik histogram di atas memperlihatkan bahwa kurva berbentuk lonceng serta tidak melencong ke kiri atau kanan. Hal ini berarti data berdistribusi normal. Hasil ini juga didukung dari normal probability plot berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Normal Probability Plot

Sumber: Hasil SPSS, diolah 2018

Gambar normal probability plot di atas menunjukkan bahwa seluruh titik data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada residual data. Uji dilakukan menggunakan uji Glejser. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Stand Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	2.330	.656		3.554	.000		
PP	-.020	.054	.054	-.366	.715	.185	5.413
SP	.049	.056	.135	.886	.377	.174	5.763
KPP	-.067	.047	-.209	-1.417	.158	.184	5.446
SAKP	.013	.037	.044	.357	.722	.265	3.773

Sumber: Hasil SPSS, diolah 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengetahuan perpajakan sebesar 0,715;

sanksi perpajakan sebesar 0,377; kualitas pelayanan perpajakan 0,158 dan persepsi wajib pajak terhadap sistem administrasi/kebijakan perpajakan sebesar 0,722, yang masing-masing > 0,05. Hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independendengan menggunakan Variance Inflating Factor (VIF). Batas dari VIF adalah 10 dan nilai tolerance value adalah 0,1. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai tolerance value kurang dari 0,1 maka terjadi multikolinearitas.

Berdasar hasil tabel 4.7, nilai tolerance value keempat variabel berada diatas 0,10 dan nilai Variance Inflating Factor (VIF) dibawah 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas (variabel independen tidak saling mempengaruhi).

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Stand Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	4.224	.961		4.393	.000		
PP	.359	.079	.374	4.532	.000	.185	5.413
SP	.238	.082	.248	2.908	.004	.174	5.763
KPP	.261	.069	.312	3.769	.000	.184	5.446
SAKP	-.052	.054	-.067	-966.	.335	.265	3.773

Sumber: Hasil SPSS, diolah 2018

Analisis Data

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	β	Stand Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	4.224	.961		4.393	.000		
PP	.359	.079	.374	4.532	.000	.185	5.413
SP	.238	.082	.248	2.908	.004	.174	5.763
KPP	.261	.069	.312	3.769	.000	.184	5.446
SAKP	-.052	.054	-.067	-966.	.335	.265	3.773

Sumber: Hasil SPSS, data diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan} = 4,224 + 0,374 (X_1) + 0,248 (X_2) + 0,312 (X_3) - 0,067 (X_4)$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa apabila pengetahuan perpajakan (X₁), sanksi perpajakan (X₂), kualitas pelayanan perpajakan (X₃)

dan persepsi wajib pajak terhadap sistem administrasi/kebijakan perpajakan (X_4) sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 4,224. Nilai koefisien β_1 sebesar 0,374 menunjukkan apabila pengetahuan perpajakan (X_1) meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga cenderung meningkat. Nilai koefisien β_2 sebesar 0,248 menunjukkan apabila sanksi perpajakan (X_2) meningkat maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat. Nilai koefisien β_3 sebesar 0,312 menunjukkan apabila kualitas pelayanan pajak (X_3) meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga cenderung meningkat. Nilai koefisien β_4 sebesar -0,067 menunjukkan apabila persepsi wajib pajak terhadap sistem administrasi/kebijakan perpajakan (X_4) menurun maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.

Tabel di atas juga menunjukkan nilai signifikansi untuk pengetahuan perpajakan sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai t hitung 4,532 > t tabel 1,6509 yang berarti bahwa hipotesis 1 diterima dan H_01 ditolak, nilai signifikansi sanksi perpajakan untuk $0,004 < 0,05$ serta nilai t hitung 2,909 > t tabel 1,6509 yang berarti bahwa hipotesis 2 diterima dan H_02 ditolak, nilai signifikansi kualitas pelayanan pajak $0,000 < 0,05$ serta nilai t hitung sebesar 3,769 > t tabel 1,6509 yang berarti bahwa hipotesis 3 diterima dan H_03 ditolak. Sementara nilai signifikansi untuk persepsi memiliki nilai signifikansi $0,335 > 0,05$ serta nilai t hitung -0,966 < t tabel 1,6509 yang berarti bahwa hipotesis 4 ditolak dan H_04 diterima. Berikut hasil uji model regresi:

Tabel 4
Hasil Uji Model Regresi
ANOVA

F	Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	Sig
1	Regression	2639.609	4	659.902	.000*
	Residual	1184.566	246	4.815	
	Total	3824.175	250		

a. Predictors: (Constant), SAKP, PP, KPP, SP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Hasil SPSS, data diolah 2018

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai F hitung sebesar 137,043 > F tabel 2,37 yang membuktikan bahwa model persamaan regresi dapat diterima atau model regresi layak.

Sementara hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 5:

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error Of The Estimate
1	.831*	.690	.685	2.194

a. Predictors: (Constant), SAKP, PP, KPP, SP

Sumber: Hasil SPSS, data diolah 2018

Tabel di atas menunjukkan nilai adjusted R^2 sebesar 0,685 yang berarti bahwa variabel independen mampu menjelaskan varian sebesar 68,5% terhadap variabel dependennya.

Pembahasan

Hipotesis 1

Hipotesis 1 bertujuan untuk membuktikan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian membuktikan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai beta sebesar 0,374 yang berarti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif. Responden merupakan wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP, berdasarkan data yang melaporkan SPT sebanyak 110 orang dari 251 responden. Hal ini berarti 141 yang tidak melaporkan SPT, menunjukkan bahwa masih banyak responden yang tidak patuh dalam melaporkan SPT meskipun mereka melakukan pembayaran karena langsung dipotong oleh bendaharawan Yayasan.

Responden sebanyak 213 orang memiliki tingkat pendidikan S1 lulusan sarjana pendidikan akan tetapi tidak seluruhnya memiliki pengetahuan perpajakan karena tidak berlatar belakang pendidikan akuntansi ataupun perpajakan. Hal ini menyebabkan mereka memiliki pengetahuan pajak yang kurang, sehingga mempengaruhi kepatuhan mereka dalam melakukan pelaporan SPT (dilihat adanya responden yang menjawab tidak setuju dan kurang setuju untuk variabel pengetahuan perpajakan pada tabel di bawah), yang berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sucandra & Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak maka semakin patuh juga dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penelitian ini didukung dengan penelitian Katini & Suardana (2017) yang menyatakan bahwa peranan pengetahuan tentang perpajakan secara signifikan sangat mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hipotesis 2

Hipotesis 2 membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai beta sebesar 0,248. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa jika sanksi pajak semakin tegas maka akan semakin meningkatkan kepatuhan para wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Paramartha & Rasmini (2016) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, juga sejalan dengan penelitian Syamsul Bahri (2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tegas penerapan sanksi yang diberikan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Hipotesis 3

Hipotesis 3 membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai beta 0,312. Hal ini disebabkan karena masih ada responden yang merasa kualitas pelayanan pajak masih kurang memuaskan dan dibuktikan dengan masih adanya responden yang menjawab tidak setuju dan cukup setuju (skor 2 dan 3) seperti pada tabel deskriptif di bawah ini. Hal ini menyebabkan mereka juga tidak melaporkan SPT. Sementara bagi yang merasa kualitas pelayanan pajak sudah baik mereka melaporkan SPT secara rutin. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Paramartha & Rasmini (2016) menyatakan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diterima oleh wajib pajak maka semakin tinggi juga kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebaliknya semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka semakin rendah juga kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Hipotesis 4

Hipotesis 4 membuktikan persepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar

$0,335 > 0,05$. Hal ini dapat terjadi disebabkan karena bagi para responden baik atau tidaknya sistem administrasi/kebijakan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan mereka dalam melaporkan SPT dan membayar pajak, mereka tidak memahami bahwa salah satu kewajiban kepatuhan wajib pajak adalah melaporkan SPT orang pribadi, bukan hanya membayar pajak. Karena pembayaran pajak langsung dipotong oleh bendaharawan yayasan sehingga wajib pajak tidak merasa perlu memahami dan mengetahui tentang sistem administrasi/kebijakan perpajakan, sehingga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak, padahal sebagai wajib pajak yang memiliki penghasilan dan memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) berkewajiban dalam melaporkan SPT Tahunan secara rutin dan hal ini juga dipengaruhi karena wajib pajak tidak merasakan manfaat langsung dari pajak tersebut.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Komang (2017) menyatakan bahwa Persepsi wajib pajak terhadap sistem administrasi dan sistem kebijakan perpajakan berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. CONCLUSION, IMPLICATION, SUGGESTION, AND LIMITATIONS

Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, bahwa dengan pengetahuan perpajakan yang baik menjamin kepatuhan perpajakannya, sementara pengetahuan perpajakan yang kurang akan menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bahwa dengan sanksi pajak yang semakin dipertegas maka akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya, sementara jika sanksi pajak lemah akan mengakibatkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam melaporkan SPT Tahunan secara rutin di kantor pajak. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya atau sebaliknya apabila kualitas tidak baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan menurun, karena pada umumnya WP tidak berlatarbelakang pendidikan perpajakan dan tidak terlibat langsung dengan pengetahuan perpajakan khususnya sistem *online* yang diberlakukan oleh pemerintah

Sistem administrasi/kebijakan perpajakan

tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, bahwa sistem administrasi/kebijakan perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak karena secara pribadi tidak merasakan manfaat pajak secara langsung dan regulasi yang selalu berubah-ubah dan juga wajib pajak merasa mereka sudah patuh dalam hal membayar PPh pasal 21 karena PPh 21 sudah dibayarkan dan dilaporkan oleh bendaharawan yayasan. Hal ini ditunjukkan dengan statistik deskriptif jawaban responden yang sekitar 70% menjawab setuju (skor 4). Akan tetapi tingkat kepatuhan ini hanya mencerminkan kepatuhan dalam hal membayar PPh 21, bukan kepatuhan dalam hal melaporkan SPT tahunan secara perorangan kepada kantor pajak. Hal ini disebabkan responden kurang memahami bahwa mereka memiliki kewajiban untuk melakukan pelaporan SPT tahunan secara perorangan ke kantor pajak.

Saran

Sebaiknya pihak yayasan bekerjasama dengan kantor KPP untuk mengadakan sosialisasi, penyuluhan dan pelatihan aplikasi online tentang PPh wajib pajak orang pribadi sehingga para wajib pajak orang pribadi yang bekerja di lembaga Yayasan katolik lebih mudah mengetahui cara membuat laporan SPT tahunan PPh wajib pajak orang pribadi serta meningkatkan kesadaran mendaftarkan diri untuk memiliki nomor pokok wajib pajak.

Sebaiknya pihak fiskus semakin mempertegas sanksi pajak bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam melaporkan SPT tahunan. Sebaiknya pihak pajak semakin meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan mempermudah bagi wajib pajak tanpa mempersulit ketika wajib pajak ingin lebih mengetahui sistem yang diterapkan dalam perpajakan. Pihak pajak dapat meningkatkan sistem administrasi/kebijakan perpajakan sehingga wajib pajak orang pribadi dapat memiliki persepsi yang baik terhadap sistem administrasi/kebijakan perpajakan dan juga apabila ada sistem yang berubah sebaiknya terlebih dahulu mensosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan PPh wajib pajak orang pribadi secara rutin.

REFERENCES

Anita Jaya¹, T. R. (2017). Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility. *International Journal of Business*

and Management Invention, 2319 – 8028.

- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Katini, N. K., & Suardana, K. A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 392-420.
- Komang Meli Dhanayanti, K. A. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak dan Keadilan Sistem Perpajakan Pada Kepatuhan Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1504-1533.
- Lubis, A. I. (2014). *Akuntansi keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfud, M. A. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Megister Akuntansi*, 2302- 0164.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Ni Kadek Intania Kesumasari, K. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran dan Pengetahuan Tax Amnesty Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1503-1529.
- Nunung Nurhayati, E. h. (2015). Influence of tax officer service quality and knowledge. *International Journal of Applied Research*, 805-809.
- Paramartha, I. P., & Rasmini, N. K. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 641-666.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Salman, K. R. (2017). *Perpajakan PPh dan PPN*. Jakarta: Indeks.
- Sekaran, U. (2014). *Metodologi penelitian untuk bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sobur, A. (2016). *Psikologi Umum*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sucandra, L. I., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran. *E- jurnal Akuntansi Universitas*

- Udayana, 1210 - 1237.
- Susanto, H. (2012, Januari 09). *Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan*. Retrieved from www.pajak.go.id: <http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak>
- Susmitra, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan perpajakan, dan penerapan E-Filing pada kepatuhan wajib pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1239-1269.
- Syamsul Bahri Arifin, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2443-3071.
- Thoifah, I. (2015). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani Media.
- Wulandari, T. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*. Vol.2.No.2 Desember 2014.