

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PERPAJAKAN, SANKSI DENDA, KEMAMPUAN FINANSIAL DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGELAPAN PAJAK (TAX EVASION)

Islamiah Kamil

Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia
islamiah.kamil@undira.ac.id

Abstract

This study aims to determine the magnitude of the influence of service quality, taxation system, fine sanctions, financial capacity and perceptions of individual taxpayers on tax evasion (tax evasion). Sample selection was carried out using the Convenience Sampling method. Respondents of the study were DKI Jakarta Regional Taxpayers. The sample used was 120 respondents. The sample technique used was multiple linear regression analysis in SPSS ver. 22. The results of this study partially prove that service quality has an effect on tax evasion. The tax system has an effect on tax evasion. Penalties have no effect on tax evasion. Financial capability has no effect on tax evasion. Perceptions of individual taxpayers do not affect tax evasion.

Keywords: *Service Quality, Tax System, Penalty, Financial Capability, Individual Taxpayers, Tax Embezzlement*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*). Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*. Responden Penelitian adalah Wajib Pajak Wilayah DKI Jakarta. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah analisis Regresi linier berganda dalam SPSS ver. 22. Hasil penelitian ini secara parsial membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggelapan pajak. Sistem perpajakan berpengaruh terhadap penggelapan pajak. Sanksi denda tidak berpengaruh terhadap penggelapan pajak. Kemampuan finansial tidak berpengaruh terhadap penggelapan pajak. Persepsi wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh terhadap penggelapan pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Perpajakan, Sanksi Denda, Kemampuan Finansial, Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi, Penggelapan Pajak

PENDAHULUAN

Seperti yang diketahui dalam Undang-Undang Pajak menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (pajakonline.com)

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak, instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia, berusaha melakukan tugas pokoknya yaitu meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan menjadi lebih modern. Semua pemasukan negara yang berasal dari pajak akan digunakan untuk membiayai semua pengeluaran umum negara, dalam hal ini digunakan untuk mensejahterakan dan memakmurkan rakyat, Waluyo (2007). Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentu diharapkan penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung bertambah setiap tahun, Nugroho (2012).

Masyarakat perlu diberi pengarahannya bahwa pajak itu bukan semata-mata merupakan kewajiban setiap warga negara, tetapi juga merupakan hak setiap masyarakat untuk ikut serta dalam pembiayaan negara melalui pembangunan. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Hal ini bisa terjadi karena dampak dari uang yang mereka keluarkan dalam membayar pajak belum sepenuhnya dirasakan secara adil dan merata oleh rakyat. Sementara itu, setiap tahun jumlah pemasukan dari pajak yang disetorkan selalu meningkat dan disisi lain pemerataan dari pajak yang disetor belum dirasakan masyarakat secara adil, Prasetyo (2010).

Sistem perpajakan adalah cara yang digunakan oleh pemerintah untuk memungut atau menarik pajak dari rakyat dalam rangka membiayai pembangunan dan pengeluaran pemerintah lainnya. Sejak perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983 yang merupakan awal dimulainya reformasi perpajakan Indonesia menggantikan peraturan perpajakan yang dibuat oleh kolonial Belanda, Indonesia telah mengganti sistem pemungutan pajaknya pula dari sistem *officialassessment* menjadi sistem *selfassessment* yang masih diterapkan sampai dengan sekarang. Sistem *selfassessment* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) untuk menghitung/memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Negara menginginkan penerimaan pajak yang besar sehingga dapat digunakan bagi pembangunan, namun negara terkendala masyarakat yang masih ada yang enggan membayar pajak sehingga dapat muncul perilaku penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penyelundupan pajak (*tax evasion*) dari masyarakat. Penghindaran pajak adalah salah satu perencanaan pajak (*tax planning*), di mana perencanaan ini bertujuan untuk mengurangi pajak secara legal. Meski penghindaran pajak (*tax avoidance*) merupakan usaha wajib pajak yang tidak melanggar undang-undang, sebenarnya penghindaran pajak merupakan tindakan yang tidak diinginkan oleh pemerintah sehingga oleh pemerintah dibuat aturan-aturan untuk mencegahnya.

Maraknya kasus kejahatan yang terjadi dalam perpajakan di Indonesia, tentu saja sedikit banyak juga akan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam membayar pajak. Misalnya saja adanya mafia pajak, kasus korupsi yang dilakukan oleh aparat pajak, penggelapan pajak yang

dilakukan oleh sejumlah perusahaan. Kondisi seperti ini, memunculkan pemikiran-pemikiran negatif masyarakat untuk menghindari pajak.

Rahayu (2010) menekankan bahwa kualitas pelayanan dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, Tjiptono (2007). Ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak yang dapat membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu petugas lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bisa membingungkan wajib pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, *complain* dan enggan mereka menyelesaikan urusan kewajibannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, Suratno (2008). Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih sama saja, banyak wajib pajak yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasannya atas pelayanan dan mekanisme pajak. Wajib pajak merasa kecewa jika petugas pajak (fiskus) lambat dalam melakukan pelayanan, Antonius (2014).

Pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam wajib pajak tersebut diwujudkan dengan penolakan pemenuhan kewajibannya atas pajak. Rahasia umum jika budaya petugas perpajakan di Indonesia tidak profesional. Padahal, sebagian besar berpendidikan tinggi. Hal tersebut membuat ketidak ikhlasan dari para pembayar atau wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, Ritonga (2010). Menurut data, sebanyak 60 persen dari 432 pengaduan yang sampai ke tangan komwas perpajakan mengaku kecewa terhadap pelayanan pajak, karena tidak puas pada perilaku oknum aparat pajak yang tidak baik, Suprijadi (2010). Standar minimum pelayanan pajak harus dipenuhi agar manfaat pendapatan dari pajak dapat dirasakan masyarakat, sehingga kesadaran akan membayar pajak bisa tertanam, Darussalam (2013).

Sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya, Jatmiko (2006). Sanksi berupa denda menurut Soemarso (2007) adalah sanksi denda yang dapat muncul oleh karena tindakan wajib pajak sendiri atau dimunculkan oleh pihak pajak. Sanksi denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu. Wajib pajak yang sudah memahami aturan perpajakan pun masih bisa keliru dan sering salah persepsi karena tidak mengikuti peraturan, apalagi jika wajib pajak tidak memahami pasti timbul permasalahan yang membebani wajib pajak, masih banyak wajib pajak yang dibebani dengan sanksi perpajakan yang justru lebih memberatkan seperti bunga, denda, dan kenaikan. Wajib pajak seharusnya berupaya memahami keseluruhan undang-undang perpajakan dengan baik dan benar, termasuk dalam hal kewajiban menyelenggarakan pembukuan, pencatatan, kewajiban menyetor dan melapor pajak terutang, Lubis (2010).

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Disamping itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

Selain itu, kasus lain yang terjadi dalam dunia perpajakan belakangan ini adalah wajib pajak yang masih memiliki persepsi bahwa pajak itu sebagai pungutan bukan sebagai wujud peran serta mereka, hal ini dikarenakan mereka merasa belum melihat dampak nyata pajak bagi

negara dan masyarakat. Ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Namun pada kenyataannya fenomena yang terjadi dimasyarakat dan wajib pajak adalah adanya persepsi bahwa mereka menganggap setiap warga negara tidak perlu membayar pajak lagi. Salah paham ini muncul dikarenakan strategi pemerintah yang menyampaikan pesan tentang kebijakan pengampunan pajak kepada masyarakat cukup lemah dan mengakibatkan timbulnya kesalahpahaman masyarakat Indonesia terhadap kebijakan tersebut, *kompasiana.com* (2016).

Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya.

Penggelapan pajak merupakan usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar ketentuan perundang-undangan yang dapat menghambat penerimaan negara (*unlawful*), Xynas (2011). Penggelapan pajak (*tax evasion*) adalah tindak pidana karena merupakan rekayasa subjek (pelaku) dan objek (transaksi) pajak untuk memperoleh penghematan pajak secara melawan hukum. Tidak tertutup kemungkinan bahwa untuk meminimalkan risiko terdeteksi biasanya para pelaku penggelapan pajak akan berusaha menyembunyikan atau menghamburkan asal-usul hasil kejahatan dengan melakukan tindakan kejahatan lanjutannya yaitu praktik pencucian uang agar dapat memaksimalkan utilitas ekspektasi pendapatan dari penggelapan pajak tersebut, Duadji (2008).

Tindakan penggelapan pajak (*tax evasion*) sekarang ini masih sering terjadi di Indonesia. Yang baru-baru ini muncul yaitu tentang seorang pengusaha, Kow Siu Seng yang merupakan pemilik PD Panca Motor II terjerat perkara tindak pidana pajak, di mana dengan sengaja menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak dan keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap. Sehingga menimbulkan kerugian pendapatan negara kurang lebih sebesar Rp. 20 miliar pada Februari 2019 (*iNews.id*).

Selain itu, Sebanyak 18 perusahaan Sinar Mas Group diduga melakukan pengemplangan pajak yang merugikan daerah Riau sekitar Rp. 400 miliar pada tahun 2018 lalu. Berdasarkan laporan dari pihak Sinar Mas dan Pemprov Riau, Sinar Mas hanya menyetorkan sebesar Rp. 84 miliar sepanjang 2018 (*suara.com*).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mengungkapkan telah melakukan penyanderaan terhadap 58 wajib pajak dari 75 penanggung pajak yang memiliki tunggakan pajak senilai Rp. 708,7 miliar. Kepala Sub Direktorat Humas Ditjen Pajak, Ani Natalia menyebutkan bahwa dari satu wajib pajak bisa mempunyai dua atau lebih penanggung pajak. Dan dari jumlah tunggakan senilai Rp. 708,7 miliar tersebut, 43% diantaranya atau sekitar Rp309,9 miliar telah dilunasi oleh penunggak pajak.

Menurut Sekjen Forum Indonesia Untuk Transparansi Anggaran (FITRA), Yenny Sucipto (2017), penggelapan pajak merupakan masalah serius di Indonesia. Diduga setiap tahun ada Rp. 110 triliun yang merupakan angka penghidaran pajak. Kebanyakan adalah badan usaha, sekitar 80 persen, sisanya adalah wajib pajak perorangan. Berdasarkan hasil riset Perkumpulan Prakarsa, yang dipaparkan beberapa waktu lalu, selama kurun waktu 2010-2014, akumulasi aliran dana gelap dari Indonesia ke luar negeri mencapai Rp. 914 triliun. Jumlah tersebut setara dengan 45 persen pertambahan jumlah uang beredar dalam periode yang sama di Tanah Air yang jumlahnya Rp. 2.032 triliun (*suara.com*).

Perlu adanya peningkatan baik dari sistem perpajakan, kualitas pelayanan yang terus di sempurnakan dan aparat perpajakan makin di arahkan agar dapat mendorong masyarakat untuk tidak melakukan penggelapan pajak.

Iis Sulistyani melakukan penelitian pada tahun 2016 mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi wajib pajak orang pribadi melakukan *tax evasion* (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Purbalingga). Berdasarkan penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa sikap ketidakpatuhan dan sanksi perpajakan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap tindakan *tax evasion*. Keadilan pajak dan pemahaman perpajakan memiliki hubungan negatif dan signifikan terhadap tindakan *tax evasion*. Variabel pelayanan aparat pajak, diskriminasi pajak, dan sistem perpajakan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tindakan *tax evasion*. A.A Mirah Pradnya Paramita dan I Gusti Ayu Nyoman Budiasih melakukan penelitian dengan judul pengaruh sistem perpajakan, keadilan dan teknologi perpajakan pada persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak pada tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perpajakan dan keadilan berpengaruh negatif pada persepsi wajib pajak tentang perilaku penggelapan pajak. Sementara itu, teknologi perpajakan tidak berpengaruh negatif pada persepsi wajib pajak tentang perilaku penggelapan pajak. Penelitian tentang Persepsi Keadilan, Sistem Perpajakan dan Diskriminasi Terhadap Etika Penggelapan Pajak oleh Sekar Akrom Faradiza tahun 2018 menyimpulkan bahwa keadilan, sistem perpajakan dan diskriminasi berpengaruh terhadap persepsi etika penggelapan pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris mengenai :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap penggelapan pajak.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh sistem perpajakan terhadap penggelapan pajak.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh sanksi denda perpajakan terhadap penggelapan pajak.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemampuan finansial terhadap penggelapan pajak.
5. Untuk mengetahui dan menjelaskan persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggelapan pajak..

Urgensi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi perpajakan untuk mengetahui apa saja hal-hal yang berpengaruh terhadap penggelapan pajak.

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam berperilaku agar menjadi warga negara yang baik dan taat akan pajak

TINJAUAN PUSTAKA

Penggelapan Pajak

Penggelapan pajak (*tax evasion*) mengandung arti sebagai usaha yang dilakukan oleh wajib pajak apakah berhasil atau tidak untuk mengurangi atau sama sekali menghapus utang pajak yang berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai pelanggaran terhadap perundang-undangan perpajakan, M. Zain (2008). Menurut Resmi (2009), upaya menghindari pajak dengan cara ilegal adalah penggelapan pajak. Tindakan ini termasuk perbuatan kriminal, karena menyalahi aturan yang berlaku dan mencakup perbuatan sengaja tidak melaporkan secara lengkap dan jelas objek pajak. Menurut Nurmantu (2003) kecenderungan wajib pajak melakukan kecurangan dikarenakan:

- a. Tingginya pajak yang harus dibayar. Semakin tinggi jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, semakin tinggi kemungkinan wajib pajak berperilaku curang.

- b. Makin tinggi uang sogokan yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka makin kecil kemungkinan wajib pajak melakukan kecurangan.
- c. Makin tinggi kemungkinan terungkap apabila melakukan kecurangan, maka makin rendah kecenderungan wajib pajak berlaku curang.
- d. Makin besar ancaman hukuman dan sanksi yang diterapkan kepada pelaku kecurangan, maka semakin kecil kecenderungan wajib pajak melakukan kecurangan.

Dengan demikian Brotoharjo (2007) berpendapat bahwa penggelapan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu upaya atau tindakan yang merupakan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan seperti berikut:

- a. Tidak dapat memenuhi pengisian Surat Pemberitahuan tepat waktu.
- b. Tidak dapat memenuhi pembayaran pajak tepat waktu.
- c. Tidak dapat memenuhi pelaporan dan pengurangannya secara lengkap dan benar.
- d. Tidak dapat memenuhi kewajiban memelihara pembukuan.
- e. Tidak dapat memenuhi kewajiban menyetorkan pajak penghasilan para karyawan yang dipotong dan pajak-pajak lainnya yang telah dipungut.
- f. Tidak dapat memenuhi kewajiban membayar taksiran pajak terutang.
- g. Tidak dapat memenuhi permintaan fiskus akan informasi pihak ketiga.
- h. Pembayaran dengan cek kosong bagi negara yang dapat melakukan pembayaran pajaknya dengan cek.
- i. Melakukan penyuaipan terhadap aparat perpajakan dan atau tindakan intimidasi lainnya.

Penggelapan pajak (*tax evasion*) adalah wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak dengan cara melanggar undang-undang perpajakan sehingga penerimaan Negara dirugikan. Dalam hal ini wajib pajak telah melakukan penyelundupan atau pelanggaran pajak yang tentunya tidak diperkenankan oleh Negara (sifatnya illegal).

a. Penyebab Penggelapan Pajak (Tax Evasion):

Menurut Rahayu (2010) adapun penyebab terjadinya *tax evasion* atau penggelapan pajak adalah:

- a. Kondisi Lingkungan.
- b. Pelayanan Fiskus yang Mengecewakan.
- c. Tingginya Tarif Pajak.
- d. Sistem Administrasi Perpajakan yang buruk.

Sedangkan yang menjadi indikator dari Penggelapan Pajak menurut M Zain (2008), yaitu :

- a. Tidak menyampaikan SPT.
- b. Menyampaikan SPT dengan tidak benar.
- c. Tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan NPWP atau Pengukuhan PKP.
- d. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipungut atau dipotong.
- e. Berusaha menyuaip fiskus.

Tax evasion seharusnya dapat dikendalikan. Tingkat *tax evasion* tergantung beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

- a. Wajib pajak cenderung untuk mengelak dari pembayaran pajak jika dirasakan timbal balik dari pemerintah atas pembayaran pajak yang dilakukan tidak jelas.
- b. Penghindaran pajak juga tergantung dari korupsi yang dilakukan oleh petugas pajak. Petugas pajak dan wajib pajak dapat bekerja sama melakukan pengelakan pajak dengan memperkecil pembayaran pajak dan memberikan suap kepada petugas wajib pajak.

Korupsi yang dilakukan oleh pemerintah dari hasil pembayaran pajak. Wajib pajak enggan melakukan pembayaran pajak yang seharusnya, dapat dikarenakan wajib pajak

menganggap pemerintah melakukan korupsi melalui anggaran yang dipenuhi dari penerimaan pajak.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, Tjiptono (2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Hardiansyah, (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Sistem Perpajakan

Sistem perhitungan pajak setiap negara tentunya berbeda-beda tergantung kepada kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintahnya. Seiring dengan penyempurnaan yang dilakukan secara berkesinambungan, sistem perhitungan pajak di Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan. Hal tersebut tercermin dari perubahan yang terjadi pada undang-undang yang terkait dengan masalah perpajakan sebagai landasan hukum berlakunya sistem perpajakan di Indonesia. Pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri.

Menurut Rahayu (2010), sistem perpajakan adalah suatu kesatuan yang terdiri dari unsur *tax policy*, *tax law*, dan *tax administration*, yang saling berhubungan satu sama lain, bersinergi, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan negara dalam target perolehan penerimaan pajak secara optimal. Ciri dari corak sistem perpajakan di Indonesia berdasarkan undang-undang yang berlaku antara lain sebagai berikut :

- a. Bahwa pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta masyarakat untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.
- b. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak berada pada anggota masyarakat wajib pajak sendiri.

- c. Anggota masyarakat wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (*self assessment*).

Sanksi Denda

Sanksi berasal dari bahasa Belanda yaitu *Sanctie* yang artinya ancaman hukuman, merupakan suatu alat pemaksa guna ditaatinya suatu kaidah, undang-undang misalnya sanksi terhadap pelanggaran suatu undang-undang, Simongkir, Erwin dan Prasetyo (2000).

Sanksi adalah tindakan-tindakan (hukuman) untuk memaksa seseorang menaati aturan atau menaati ketentuan undang-undang, Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997).

Sanksi adalah alat pemaksa, dimana sanksi memaksa menegakkan hukum atau memaksa mengindahkan norma-norma hukum. Sanksi sebagai alat penegak hukum bisa juga terdiri atas kebatalan perbuatan yang merupakan pelanggaran hukum. Baik batal demi hukum maupun batal setelah ini dinyatakan oleh hakim, R.Subekti dan Tjitrosoedibyo (2005).

Pengertian Sanksi Berupa Denda menurut Devano dan Rahayu (2006) yaitu denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.

Sedangkan sanksi berupa denda menurut Soemarso (2007) adalah sanksi denda juga dapat muncul oleh karena tindakan wajib pajak sendiri atau dimunculkan oleh pihak pajak. Sanksi denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak atas kewajiban pelaporannya..

Suhartono (2010) menyatakan bahwa terdapat indikator dari sanksi administrasi :

- a. Keterlambatan Pembayaran Pajak
- b. Bunga 2% per bulan Sanksi
- c. Pengenaan Sanksi Administrasi
- d. Pengenaan Sanksi Denda
- e. Pajak sebagai iuran rakyat Pajak
- f. Perhitungan Sanksi Denda
- g. Tujuan Sanksi Administrasi

Kemampuan Finansial

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Pada dasarnya kemampuan terdiri dari atas dua kelompok faktor, Stephen (2007) yaitu: 1) Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berfikir, menalar dan memecahkan masalah. 2) Kemampuan fisik (*physical ability*) yaitu kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan dan karakteristik serupa.

Menurut Hailwood (2007) *financial literacy* akan mempengaruhi bagaimana orang menabung, meminjam, berinvestasi dan mengelola keuangan lebih jauh, kecakapan finansial disini juga lebih menekankan pada kemampuan untuk memahami konsep dasar dari ilmu ekonomi dan keuangan, hingga bagaimana menerapkannya secara tepat. Kecerdasan finansial dibutuhkan agar seseorang tidak terjebak dalam dua kutub permasalahan keuangan, kekurangan uang atau kelebihan uang, Imam Supriyono (2004). Penelitian yang dilakukan oleh Hogart (2002), menunjukkan bahwa orang-orang yang memiliki tingkat melek keuangan (*financial literacy*) yang lebih tinggi cenderung lebih baik dalam mengelola keuangan termasuk dalam berinvestasi pada berbagai jenis produk finansial. Jadi, kemampuan finansial adalah

kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah atau mengelola keuangannya, baik yang didapat dari gaji maupun uang saku yang berarti menunjuk pada situasi ekonomi dimana keadaan tersebut akan mempengaruhi pemilihan produk dan keputusan pembelian suatu produk tertentu.

Menurut Huston (2010) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kebiasaan finansial seperti ekonomi, keluarga, teman, kemampuan kognitif, kebiasaan, masyarakat dan kelembagaan. Sedangkan Menurut Monticone (2010) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tingkat literasi keuangan seseorang dipengaruhi oleh:

1) Karakteristik Sosio-demografi

Dalam penelitiannya Monticone menjelaskan bahwa perempuan dan etnis minoritas memiliki pengetahuan yang rendah, sementara individu yang berpendidikan memiliki pengetahuan finansial/ melek keuangan yang lebih besar. Pengetahuan tentang keuangan berkorelasi positif dengan kekayaan atau penghasilan. Menurut Bernheim dalam Monticone menyatakan bahwa laki-laki memiliki pengetahuan keuangan dan ekonomi makro yang lebih baik. Menurut Australia and New Zealand Banking Group dalam Monticone menyatakan bahwa orang dewasa mempunyai pengetahuan keuangan yang lebih tinggi dari pada teman-teman yang lebih muda atau yang lebih tua.

2) Latar Belakang Keluarga

Selain faktor sosio-demografis dan kemampuan kognitif, melek finansial/ pengetahuan tentang keuangan adalah dipengaruhi oleh latar belakang keluarga, terutama pendidikan orang tua. Bahwasannya pendidikan orangtua dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang tentang keuangan.

3) Kekayaan

Menurut Delavande dalam Penelitian Monticone (2010), pengetahuan keuangan memungkinkan investor untuk harga yang lebih tinggi dari laba aset mereka dalam setiap resiko dan merupakan investasi model manusia. Dalam kerangka ini, manfaat dari investasi dalam pengetahuan finansial juga tergantung pada jumlah asset yang diinvestasikan, karena semakin tinggi bekal pengetahuan keuangan yang dimiliki semakin tinggi pengembalian yang diperoleh asset. Maka dari itu, menurut model ini, individu yang kaya harus memiliki insentif yang lebih besar untuk memiliki pengetahuan finansial (*financial literacy*).

4) Preferensi Waktu.

Menurut Meier dan Sprenger dalam Monticone (2010) menyajikan hasil studi lapangan yang menghubungkan keputusan individu untuk memperoleh informasi keuangan pribadi dengan preferensi waktu. Dalam penelitiannya Meier dan Sprenger menunjukkan bahwa preferensi waktu, individu dapat menjelaskan siapa yang akan dan siapa yang tidak akan memilih untuk memiliki pengetahuan finansial.

Persepsi Wajib Pajak

Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang di indera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan, Adrianto (2006). Melalui persepsi individu dapat

menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Persepsi berarti pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu, Leavitt Harold J (1978). Persepsi itu merupakan aktivitas yang *integrated*, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri 18 individu masyarakat akan ikut berperan dalam persepsi tersebut, Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Menurut Suandy (2002) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut ataupun pemotong pajak tertentu. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah setiap orang yang mempunyai penghasilan neto dalam satu tahun pajak diatas Penghasilan Tidak Kena pajak (PTKP). Untuk mendaftarkan diri Wajib Pajak Orang Pribadi datang langsung pada Kantor Pelayanan Pajak dengan mengisi formulir dan melampirkan persyaratan administrasi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi :

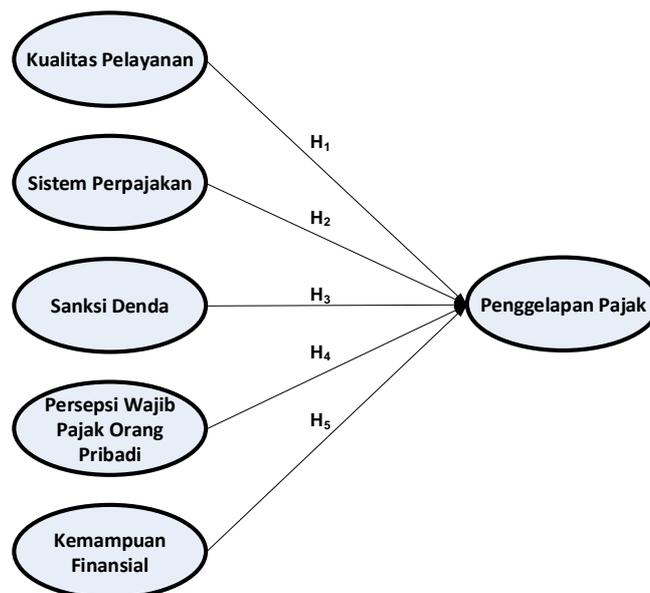
Menurut Yue (2012) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi sebagai berikut:

1. Pengamat. Penginterpretasian dari apa yang seseorang lihat bergantung pada karakteristik pribadi orang tersebut.
2. Sikap. Sikap atau attitude seseorang sangat mempengaruhi persepsi yang dibentuknya akan hal-hal di sekitarnya.
3. Motif. Motif atau alasan di balik tindakan yang dilakukan seseorang yang mampu menstimulasi dan memberikan pengaruh kuat terhadap pembentukan persepsi mereka akan segala sesuatu
4. Ketertarikan atau interest. Fokus perhatian kita terhadap hal-hal yang tengah dihadapi membuat persepsi orang berbeda-beda.
5. Pengalaman. Pengetahuan atau kejadian yang telah didapatkan dan dialami seseorang.
6. Harapan atau Ekspektasi, yakni gambaran atau ilustrasi yang membentuk sebuah pencitraan terhadap sebuah keadaan.

Kerangka Pemikiran dan Studi Pendahuluan

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah menggambarkan pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian



Beberapa studi pendahuluan antara lain adalah McGee et al, (2008) melakukan penelitian tentang persepsi etika mengenai penggelapan pajak di Hong Kong dan Amerika Serikat. Dalam penelitian ini, pendapat yang paling kuat adalah menganggap penggelapan pajak itu beretika jika pemerintahnya korup, sistem pajaknya tidak adil dan tarif pajaknya tidak terjangkau. McGee (2009) mengungkapkan beberapa alasan yang paling sering diberikan untuk membenarkan penggelapan pajak atas dasar moral adalah ketidakmampuan untuk membayar, korupsi pemerintah, tarif pajak yang tinggi atau tidak mendapatkan banyak imbalan atas pembayaran pajak.

Pada tahun 2011 Dea Lintang Novatrias melakukan penelitian yang berjudul pengaruh sanksi perpajakan dan administrasi perpajakan terhadap upaya penggelapan pajak (survey pada KPP Pratama Bandung Karees). Hal tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari sanksi perpajakan terhadap upaya penggelapan pajak, administrasi perpajakan berpengaruh negatif yang signifikan terhadap upaya penggelapan pajak.

Irma Suryani Rahman melakukan penelitian yang berjudul pengaruh keadilan, sistem perpajakan, diskriminasi dan kecenderungan personal terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak (*tax evasion*) pada tahun 2013. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak, sistem perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak, diskriminasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak dan kemungkinan terdeteksi kecurangan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak.

Tahun 2016 Nurfaizah Abidin dengan penelitian yang berjudul pengaruh tarif pajak, sistem perpajakan, pengawasan pajak dan *sunset policy* terhadap minimalisasi *tax evasion* (studi empiris pada wajib pajak KPP Makassar Selatan) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion*, sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion*, pengawasan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion* dan *sunset policy* berpengaruh positif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion*.

A.A Mirah Pradnya Paramita dan I Gusti Ayu Nyoman Budiasih melakukan penelitian dengan judul pengaruh sistem perpajakan, keadilan dan teknologi perpajakan pada persepsi wajib pajak

mengenai penggelapan pajak pada tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perpajakan dan keadilan berpengaruh negatif pada persepsi wajib pajak tentang perilaku penggelapan pajak. Sementara itu, teknologi perpajakan tidak berpengaruh negatif pada persepsi wajib pajak tentang perilaku penggelapan pajak.

Penelitian yang berjudul pengaruh persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan keadilan sistem perpajakan pada kepatuhan pajak oleh Meli Dhana Yanti dan Ketut Alit Suardana tahun 2017 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan. Berdasarkan hasil analisis, persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan keadilan sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak. Semakin berjalan dengan baik sistem perpajakan yang mengedepankan rasa keadilan bagi wajib pajak maka penggelapan pajak akan berkurang sehingga kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat.

Bobby Febriyanto (2017) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak (studi kasus Pada KPP Pratama Jakarta Matraman). Hasil analisis pertama antara kualitas pelayanan fiskus terhadap penghindaran pajak berpengaruh negatif dan signifikan. Hasil analisis yang kedua antara karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak berpengaruh negatif dan signifikan. Hasil analisis yang ketiga antara kualitas pelayanan fiskus dan karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak berpengaruh negatif dan signifikan. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak.

Tahun 2017, Eben Ezer Gozali membuat penelitian yang berjudul pengaruh tingkat pendapatan, tarif pajak, denda pajak dan probabilitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berhubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan pajak, tarif pajak tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepatuhan pajak, pengaruh pajak berpengaruh positif adalah tingkat kepatuhan pajak dan probabilitas audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Pemenuhan pajak. Secara keseluruhan, faktor faktor ekonomi termasuk tingkat pendapatan, tariff pajak, denda pajak dan probabilitas pemeriksaan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis

Hipotesis penelitian ini dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka konseptual diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Bobby Febriyanto (2017) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak (studi kasus Pada KPP Pratama Jakarta Matraman). Hasil analisis pertama antara kualitas pelayanan fiskus terhadap penghindaran pajak berpengaruh negatif dan signifikan. Hasil analisis yang kedua antara karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak berpengaruh negatif dan signifikan. Hasil analisis yang ketiga antara kualitas pelayanan fiskus dan karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak berpengaruh negatif dan signifikan. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak. Dengan demikian dapat diajukan hipotesis

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penghindaran pajak.

2. Irma Suryani Rahman melakukan penelitian yang berjudul pengaruh keadilan, sistem perpajakan, diskriminasi dan kecenderungan personal terhadap persepsi wajib pajak

mengenai etika penggelapan pajak (*tax evasion*) pada tahun 2013. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak, sistem perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak, diskriminasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak dan kemungkinan terdeteksi kecurangan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak. Dengan demikian dapat diajukan hipotesis

H₂: Sistem perpajakan berpengaruh terhadap penghindaran pajak.

3. Pada tahun 2011 Dea Lintang Novatrias melakukan penelitian yang berjudul pengaruh sanksi perpajakan dan administrasi perpajakan terhadap upaya penggelapan pajak (survey pada KPP Pratama Bandung Karees). Hasil pengujian data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari sanksi perpajakan terhadap upaya penggelapan pajak. Dengan demikian dapat diajukan hipotesis

H₃: Sanksi denda berpengaruh terhadap penghindaran pajak.

4. Penelitian dari Eben Ezer Gozali (2017) yang berjudul pengaruh tingkat pendapatan, tarif pajak, denda pajak dan probabilitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berhubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan pajak, tarif pajak tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepatuhan pajak, pengaruh pajak berpengaruh positif adalah tingkat kepatuhan pajak dan probabilitas audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. pemenuhan pajak. Secara keseluruhan, faktor faktor ekonomi termasuk tingkat pendapatan, tarif pajak, denda pajak dan probabilitas pemeriksaan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat diajukan hipotesis

H₄: Kemampuan financial berpengaruh terhadap penggelapan pajak.

5. Penelitian yang berjudul pengaruh persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan keadilan sistem perpajakan pada kepatuhan pajak oleh Meli Dhana Yanti dan Ketut Alit Suardana tahun 2017 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan. Berdasarkan hasil analisis, persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan keadilan sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak. Semakin berjalan dengan baik sistem perpajakan yang mengedepankan rasa keadilan bagi wajib pajak maka penggelapan pajak akan berkurang sehingga kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat. Dengan demikian dapat diajukan hipotesis

H₅: Persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap penghindaran pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan **metode penelitian kausal** yang bertujuan untuk menguji tentang pengaruh, antara suatu variabel (Independen/ X_n) dengan variabel lainnya (Variabel Dependen/ Y_n). Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat yang ada pada khususnya adalah wajib pajak orang pribadi.

Definisi dan Operasional Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan dalam penelitian yang berupa suatu konsep yang mempunyai variasi nilai. Dalam penelitian ini akan diungkap variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*, variabel-variabel bebas tersebut adalah :

Adapun beberapa definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen, Tjiptono (2007). Terdapat beberapa indikator menurut Hardiansyah (2011) yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Realibility* (kehandalan)
3. *Responsivess* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

2. Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan adalah cara yang digunakan oleh pemerintah untuk memungut atau menarik pajak dari rakyat dalam rangka membiayai pembangunan dan pengeluaran pemerintah lainnya. Menurut Mansyuri (2002) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi empat (4), yaitu :

- a) *Official Assessment System*
- b) *Self Assessment System*
- c) *Full Self Assessment System*

3. Sanksi Denda

Pengertian Sanksi Berupa Denda menurut Devano dan Rahayu (2006) yaitu denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Suhartono (2010) menyatakan bahwa terdapat indikator dari sanksi administrasi:

- a. Keterlambatan Pembayaran Pajak
- b. Bunga 2% per bulan Sanksi
- c. Pengenaan Sanksi Administrasi
- d. Pengenaan Sanksi Denda Pengenaan
- e. Pajak sebagai iuran rakyat Pajak
- f. Perhitungan Sanksi Denda
- g. Tujuan Sanksi Administrasi

4. Kemampuan Finansial

Kemampuan finansial adalah kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah atau mengelola keuangannya, baik yang didapat dari gaji maupun uang saku yang berarti menunjuk pada situasi ekonomi dimana keadaan tersebut akan mempengaruhi pemilihan produk dan keputusan pembelian suatu produk tertentu. Menurut Huston (2010) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kebiasaan finansial seperti:

- a. Ekonomi
- b. Keluarga
- c. Teman
- d. Kemampuan kognitif
- e. Kebiasaan
- f. Masyarakat
- g. Kelembagaan

5. Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan Adrianto (2006). Pengertian persepsi masyarakat dapat disimpulkan adalah tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat-istiadat yang bersifat kontinue dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

Menurut Yue (2012) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi sebagai berikut:

1. Pengamat
2. Sikap
3. Motif
4. Ketertarikan atau *interest*
5. Pengalaman
6. Harapan atau Ekspektasi

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di wilayah DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Convenience Sampling*, Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Sampel dalam penelitian adalah wajib pajak di wilayah DKI Jakarta karakteristik yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian dan dapat di jadikan responden. Penentuan jumlah sampel yang *representative* menurut Hair *et al.* (1995 dalam Annisa Heny 2018) ukuran sampel yang dibutuhkan adalah antara 5 - 10 kali jumlah parameter. Dengan jumlah parameter penelitian, dalam hal ini adalah jumlah indikator konstruk sebanyak 20, maka jumlah responden idealnya adalah antara 100-200 responden. Sampel minimum yang ditentukan oleh peneliti adalah diantaranya adalah 120 sampel responden.

Metode Analisa Data

Tujuan dari analisis data adalah mendapatkan informasi relevan yang terkandung didalam data tersebut dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan masalah (Ghozali, 2013). Teknik analisis data yang digunakan adalah; 1. Uji Validitas dan Realibilitas, 2. Uji statistik deskriptif untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness ; 3. Uji asumsi klasik dimulai dari uji normalitas, multikolonieritas, dan heteroskadastistas, semua asumsi tersebut harus lolos uji sehingga persamaan regresi dapat dipercaya; 4. Uji kesesuaian model yang terdiri atas koefisien determinasi dan uji simultan F; dan 5. Uji hipotesis yaitu uji t yang pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan dengan satu variabel dependen, apakah masing – masing variabel independen berhubungan positif atau negatif terhadap variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dari data dalam penelitian ini menggunakan lima variabel independen, yaitu: kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi Wajib

Pajak Orang Pribadi, serta variabel dependen yaitu penggelapan pajak (*tax evasion*). Dimana masing-masing variabel memiliki sub variabel. Berikut ini statistik deskriptif dari skor perilaku belajar masing-masing sub variabel.

Tabel 4.1
Statistik Deskriptif

Statistics							
	Kualitas Pelayanan	Sistem Perpajakan	Sanksi Denda	Kemampuan Finansial	PersepsiWPOP	<i>Tax Evasion</i>	
N Valid	120	120	120	120	120	120	
Missing	0	0	0	0	0	0	
Mean	57.1500	16.3000	16.3500	16.3500	40.8500	20.4833	
Median	57.0000	17.0000	17.0000	17.0000	41.0000	21.0000	
Std. Deviation	4.26565	2.02339	2.03189	2.03189	3.28135	2.26773	
Variance	18.196	4.094	4.129	4.129	10.767	5.143	
Minimum	47.00	11.00	11.00	11.00	31.00	14.00	
Maximum	67.00	20.00	20.00	20.00	50.00	25.00	
Sum	6858.00	1956.00	1962.00	1962.00	4902.00	2458.00	

Sumber: *Output SPSS 22*

Berdasarkan pada pengolahan data diatas yaitu analisis deskriptif memiliki karakter sebagai berikut: (N) menunjukkan jumlah data sebanyak 120 responden, dengan karakter masing-masing variabel sebagai berikut:

1. *Tax Evasion* (Y) dari 120 data variabel Y mempunyai karakteristik data sebagai berikut : terkecil (minimum) adalah 14, terbesar (maksimum) adalah 25, mean adalah 20.48, standar deviasi adalah 2.267, variance adalah 5.143.
2. Kualitas Pelayanan (X_1) dari 120 data variabel X_1 mempunyai karakteristik data sebagai berikut : terkecil (minimum) adalah 47, terbesar (maksimum) adalah 67, mean adalah 57.15, standar deviasi adalah 4.265, variance adalah 18.196.
3. Sistem Perpajakan (X_2) dari 120 data variabel X_2 mempunyai karakteristik data sebagai berikut : terkecil (minimum) adalah 11, terbesar (maksimum) adalah 20, mean adalah 16.30, standar deviasi adalah 2.023, variance adalah 4.094.
4. Sanksi Denda (X_3) dari 120 data variabel X_3 mempunyai karakteristik data sebagai berikut : terkecil (minimum) adalah 11, terbesar (maksimum) adalah 20, mean adalah 16.35, standar deviasi adalah 2.031, variance adalah 4.129.
5. Kemampuan Finansial (X_4) dari 120 data variabel X_4 mempunyai karakteristik data sebagai berikut : terkecil (minimum) adalah 11, terbesar (maksimum) adalah 20, mean adalah 16.35, standar deviasi adalah 2.031, variance adalah 4.129.
6. PersepsiWajibPajak Orang Pribadi (X_5) dari 120 data variabel X_5 mempunyai karakteristik data sebagai berikut : terkecil (minimum) adalah 31, terbesar (maksimum) adalah 50, mean adalah 40.85, standardeviasiadalah 3.281, variance adalah 10.767

Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh hasil pengujian yang lain, maka seharusnya data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diuji terlebih dahulu agar tidak melanggar asumsi dan kriteria yang ada. Dapat dikatakan pengujian hipotesa yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan secara tegas dan nyata dalam pengujian asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini.

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P Plot of *regression standardized residual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.2
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.05695561
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.065
	Negative	-.053
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: *Output SPSS 22*

Berdasarkan hasil perhitungan Kolmogorov-Smirnov pada halaman sebelumnya, data *Unstandardized Residual* nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena signifikansi melebihi 0.05 maka semua variabel dinyatakan berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Untuk melihat apakah sebuah model regresi pada penelitian ini mempunyai multikolinieritas atau tidak, dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai VIF pada tabel *Coefficients^a*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1 berarti model regresi pada penelitian ini terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.3
Hasil Uji Multikolinieritas dengan menggunakan nilai *tolerance* dan VIF

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan (X ₁)	.541	1.847
Sistem Perpajakan (X ₂)	.551	1.813
Sanksi Denda (X ₃)	.990	1.010
Kemampuan Finansial (X ₄)	.957	1.045
Persepsi WPOP (X ₅)	.912	1.097

a. Dependent Variable: *Tax Evasion*

Sumber: *Output SPSS 22*

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0.10 dan VIF mempunyai nilai dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep-konsep variabel tidak mengandung multikolinieritas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Dari hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Gletjser dapat dilihat pada tabel 4.19 :

Tabel 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Gletjser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.800	1.159		-.691	.491
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	.001	.019	.009	.075	.941
	Sistem Perpajakan (X ₂)	-.044	.039	-.135	-1.108	.270
	Sanksi Denda (X ₃)	.052	.029	.162	1.782	.077
	Kemampuan Finansial (X ₄)	.064	.030	.199	2.155	.053
	Persepsi WPOP (X ₅)	.009	.019	.044	.461	.646

a. Dependent Variable: *Tax Evasion (Y)*

Sumber: *Output SPSS 22*

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari nilai 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Hasil Uji Kesesuaian Model

Pengujian kesesuaian model bertujuan untuk mengetahui apakah data yang aktual berasal dari distribusi yang diasumsikan dalam analisa. Uji yang menyatakan apakah observasi-observasi berasal dari suatu distribusi tertentu disebut dengan Uji Kesesuaian. Observasi-observasi dalam sampel tersebut digunakan untuk mengecek hipotesa tersebut. Jika jumlah dari nilai sampel dalam setiap kategori mendekati dengan nilai harapan dalam hipotesa tersebut,

maka kenyataan ini dapat mendukung harapan dalam hipotesa tersebut, maka kenyataan ini dapat mendukung hipotesa tersebut. Dalam situasi seperti ini, dapat dikatakan bahwa data tersebut mendekati kesesuaian (*fit*) pada distribusi probabilita populasi yang diasumsikan.

a. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Pada intinya koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Pada tabel 4.5 menunjukkan Koefisien Determinasi dari model Koefisien Determinasi (R Square/ R^2):

Tabel 4.5
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.783	.773	1.080
a. Predictors: (Constant), Persepsi WPOP (X_5), SanksiDenda (X_3), KemampuanFinansial (X_4), SistemPerpajakan (X_2), KualitasPelayanan (X_1)				
b. Dependent Variable: PenggelapanPajak(<i>Tax Evasion</i>) (Y)				

Sumber: *Output SPSS 22*

Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Namun jika variabel bebas lebih dari satu gunakan *Adjusted R Square*. Cara menghitung Koefisien Determinasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \text{Adjusted R Square} \times 100\%$$

$$R^2 = 0,773 \times 100\% = 77,3\%$$

Nilai Adjusted R Square dari hasil pengolahan data sebesar 77,3% atau (0,773). Hal ini menunjukkan variabel independen dalam pengaruhnya terhadap variabel dependen sebesar 77,3% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yaitu 22,7% atau (0,227).

b. Uji Anova (Uji F)

Untuk menguji pengaruh secara simultan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji F, dengan menggunakan analisis regresi berganda antara kualitas pelayanan (X_1), sistem perpajakan (X_2), sanksi denda(X_3),kemampuan finansial (X_4) dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (X_5)terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) (Y). Hasil regresi dengan menggunakan program SPSS 22 dengan tingkat signifikansi 5% didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	479.025	5	95.805	82.155	.000 ^b
	Residual	132.941	114	1.166		
	Total	611.967	119			
a. Dependent Variable: PenggelapanPajak(<i>Tax Evasion</i>) (Y)						
b. Predictors: (Constant), Persepi WPOP(X_5), SanksiDenda (X_3), KemampuanFinansial (X_4), SistemPerpajakan (X_2), KualitasPelayanan (X_1)						

Sumber: *Output SPSS 22*

Dari hasil uji simultan (uji F), variabel kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi di dapat nilai F hitung 82.155.

Dengan $df_1=k-1$ atau $6-1=5$ dan $df_2=n-k$ atau $120-6=114$ dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (5%) diperoleh nilai F tabel sebesar 2,29. Karena nilai F hitung $>$ F tabel maka terdapat pengaruh positif.

Dengan demikian berarti bahwa kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) pada. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi = 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha=0,05$ (5%).

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan linier antara lima variabel, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sistem perajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*).

a. Uji Parsial (Uji T)

Pengujian Parsial ini menggunakan *T-test* yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini pada Output SPSS 22 dapat dilihat pada tabel *coefficients*. Nilai dari uji *T-test* dapat dilihat dari p-value lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan atau t-hitung (pada kolom t) lebih besar dari t-tabel (dihitung dari *two-tailed*) dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ (5%) dengan $df = n-k$, maka $df = 120-6 = 114$.

Tabel 4.7
Hasil Analisis Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.118	1.938		-3.156	.002
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	.274	.032	.515	8.681	.000
	Sistem Perpajakan (X ₂)	.470	.066	.420	7.138	.000
	Sanksi Denda (X ₃)	.041	.049	.037	.839	.403
	Kemampuan Finansial (X ₄)	.020	.050	.018	.397	.692
	Persepsi WPOP (Y)	.056	.032	.081	1.778	.078

a. Dependent Variable: Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) (Y)

Sumber : Output SPSS 22

1. Test Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Tax Evasion*.

Dari hasil perhitungan didapat t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar $8,681 > 1,98$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha=0,05$ (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H₁ ada pengaruh atau diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *tax evasion*.

2. Test Hipotesis Pengaruh Sistem Perpajakan terhadap *Tax Evasion*.

Dari hasil perhitungan didapat t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar $7,138 > 1,98$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha=0,05$ (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H₂ ada pengaruh atau diterima. Artinya sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *tax evasion*.

3. Test Hipotesis Pengaruh Sanksi Denda terhadap *Tax Evasion*.

Dari hasil perhitungan didapat t-hitung lebih kecil dari t-tabel yaitu sebesar $0,839 < 1,98$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,403 yang lebih besar dari $\alpha=0,05$ (5%).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_3 tidak ada pengaruh atau ditolak. Artinya asumsi tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *tax evasion*.

4. Test Hipotesis Kemampuan Finansial terhadap *Tax Evasion*.

Dari hasil perhitungan didapat t-hitung lebih kecil dari t-tabel yaitu sebesar $0,397 > 1,98$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,692$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_3 tidak ada pengaruh atau ditolak. Artinya kemampuan finansial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *tax evasion*.

5. Test Hipotesis Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap *Tax Evasion*.

Dari hasil perhitungan didapat t-hitung lebih kecil dari t-tabel yaitu sebesar $1,778 > 1,98$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,078$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_3 tidak ada pengaruh atau ditolak. Artinya persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *tax evasion*.

b. Hasil Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi berganda yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 4.7: Berdasarkan pada tabel diatas dapat terlihat bagaimana arah hubungan diantara variabel, maka dapat diketahui persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = - 6,118 + 0,274_{kp} + 0,470_{sp} + 0,041_{sd} + 0,020_{kf} + 0.056_{pw} + e$$

Keterangan:

Y	= <i>Tax Evasion</i>
X_1	= Kualitas Pelayanan
X_2	= Sistem Perpajakan
X_3	= Sanksi Denda
X_4	= Kemampuan Finansial
X_5	= Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi
A	= Konstanta
B	= Koefisien Regresi
E	= Error

Interpretasi atas Persamaan Regresi tersebut :

- Konstanta $-6,118$ artinya jika kualitas pelayanan (X_1), sistem perpajakan (X_2), sanksi denda (X_3), kemampuan finansial (X_4) dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (X_5) sebesar 0, maka penggelapan pajak (*tax evasion*) (Y) nilainya sebesar $-6,118$.
- Ketika terdikenakan 1 satuan kualitas pelayanan (X_1), maka pengaruh nilai berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) (Y) sebesar $0,274$ dengan asumsi sistem perpajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi tetap.
- Ketika terdikenakan 1 satuan sistem perpajakan (X_2), maka pengaruh berkurangnya nilai penggelapan pajak (*tax evasion*) (Y) sebesar $0,470$ dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi tetap.
- Ketika terdikenakan 1 satuan sanksi denda (X_3), maka pengaruh berkurangnya nilai penggelapan pajak (*tax evasion*) (Y) sebesar $0,041$ dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sistem perpajakan, kemampuan finansial dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi tetap.
- Ketika terdikenakan 1 satuan kemampuan finansial (X_4), maka pengaruh berkurangnya nilai penggelapan pajak (*tax evasion*) (Y) sebesar $0,020$ dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi tetap.

- f. Ketika terdikenakan 1 satuan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (X_5), maka pengaruh berkurangnya nilai penggelapan pajak (*tax evasion*)(Y) sebesar 0,056 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda dan kemampuan finansial tetap.

Pembahasan Hipotesis

Setelah dilakukan pengujian hipotesa, maka selanjutnya diuraikan pembahasan hipotesis yang penjelasannya didasarkan pada variabel-variabel penelitian. Pembahasan hipotesis akan diuraikan secara sistematis dan berurutan sesuai dengan penjelasan dari hasil pengujian hipotesa.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Tax Evasion*.

Dalam pengujian statistik yang telah dilakukan peneliti sebelumnya yaitu pada pengujian regresi dan uji t diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel *taxevasion*. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat pada variabel *taxevasion*. Kuatnya pengaruh antar variabel merupakan model yang cukup baik sebagai faktor yang berpengaruh terhadap variabel *tax evasion*.

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya Tjiptono (2007) mengatakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen dan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan penggelapan pajak (*tax evasion*). Oleh karenanya dengan asumsi teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa penggelapan pajak *tax evasion* sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Dengan hasil yang didapat, maka hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bobby Febriyanto (2017), yang membahas mengenai Pengaruh kualitas Pelayanan Fiskus dan Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak (studi kasus Pada KPP Pratama Jakarta Matraman). Dari penelitian tersebut di dapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap penghindaran pajak berpengaruh negatif dan signifikan.

Hasil analisis pada variabel kualitas pelayanan yang diukur dengan kehandalan berpengaruh terhadap berkurangnya penggelapan pajak (*taxevasion*). Hal ini disebabkan karena semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan dalam pembayaran pajak Wajib Pajak Orang Pribadimaka akan mempengaruhi berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) dalam masyarakat.

Hasil analisis pada variabel kualitas pelayanan yang diukur dengan ketanggapan berpengaruh terhadap berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*). Hal ini disebabkan karena ketanggapan petugas dalam menangani keluhan wajib pajak, maka hal tersebut akan mempengaruhi berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) dalam masyarakat.

Hasil analisis pada variabel kualitas pelayanan yang diukur dengan jaminanberpengaruh terhadap berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*). Hal ini disebabkan karena dengan jaminan keamanan dan kerahasiaan yang diberikan oleh petugas mempengaruhiberkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) pada masyarakat.

Hasil analisis pada variabel kualitas pelayanan yang diukur dengan empati berpengaruh terhadap berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*). Hal ini disebabkan karena petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga mempengaruhi berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) dalam masyarakat.

Hasil analisis pada variabel kualitas pelayanan diukur dengan bukti fisikberpengaruh terhadap berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*). Hal ini disebabkan karena teknologi sarana dan prasana yang diberikan sangat mendukung dalam melayani Wajib Pajak Orang

Pribadisehingga mempengaruhi berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) pada Wajib Pajak Orang Pribadi.

Maka secara garis besar mengenai variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada kantor pajak maka akan membuat semakin berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) pada masyarakat (WPOP) dikarenakan masyarakat mendapatkan informasi yang mendetail mengenai informasi pajak yang mereka butuhkan.

Dengan demikian maka hipotesis pertama yaitu :

H₁ :Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*), dapat diterima.

b. Pengaruh Sistem Perpajakan terhadap *Tax Evasion*.

Dalam pengujian statistik yang telah dilakukan peneliti sebelumnya yaitu pada pengujian regresi dan uji t diperoleh kesimpulan bahwa variabel sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap variabel *taxevasion*. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel sistem perpajakan memiliki pengaruh yang kuat pada variabel *tax evasion*. Kuatnya pengaruh antar variabel merupakan model yang cukup baik sebagai faktor yang berpengaruh terhadap variabel *tax evasion*.

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya Rahayu (2010) mengatakan sistem perpajakan adalah suatu kesatuan yang terdiri dari unsur *tax policy*, *tax law*, dan *tax administration*, yang saling berhubungan satu sama lain, bersinergi, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan negara dalam target perolehan penerimaan pajak secara optimal. dan terdapat hubungan positif antara sistem perpajakan dengan penggelapan pajak *tax evasion*. Oleh karenanya dengan asumsi teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa penggelapan pajak *tax evasion* sangat dipengaruhi oleh sistem perpajakan.

Dengan hasil yang didapat, maka hasil penelitian ini sejalan dan telah sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurfaizah Abidin (2016), yang membahas mengenai pengaruh tarif pajak, sistem perpajakan, pengawasan pajak dan *sunset policy* terhadap minimalisasi *tax evasion* (studi empiris pada wajib pajak KPP Makassar Selatan). Dari penelitian tersebut didiapatkan hasil bahwa tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion*, sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion*, pengawasan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion* dan *sunset policy* berpengaruh positif signifikan terhadap minimalisasi *tax evasion*.

Maka secara garis besar mengenai variabel sistem perpajakan dapat disimpulkan bahwa semakin baik sistem perpajakan yang ada maka akan membuat semakin berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) pada masyarakat.

Dengan demikian maka hipotesis kedua yaitu :

H₂: Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*), dapat diterima.

c. Pengaruh Sanksi Dendaterhadap *Tax Evasion*.

Dalam pengujian statistik yang telah dilakukan peneliti sebelumnya yaitu pada pengujian regresi dan uji t diperoleh kesimpulan bahwa variabel sanksi denda memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *taxevasion*. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel sanksi denda tidak memiliki pengaruh yang kuat pada variabel *tax evasion*. Tidak kuatnya pengaruh antar variabel merupakan model yang kurang baik sebagai faktor yang tidak berpengaruh terhadap variabel *tax evasion*.

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya Soemarso (2007) mengatakan sanksi denda juga dapat muncul oleh karena tindakan wajib pajak sendiri atau dimunculkan oleh pihak pajak. Sanksi denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu. Oleh karenanya dengan asumsi teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa penggelapan pajak *tax evasion* tidak dipengaruhi oleh sanksi denda.

Dengan hasil yang didapat, maka hasil penelitian ini sejalan dan telah sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dea Lintang Novatrias (2011), yang membahas mengenai pengaruh sanksi perpajakan dan administrasi perpajakan terhadap upaya penggelapan pajak (survey pada KPP Pratama Bandung Karees). Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari sanksi perpajakan terhadap upaya penggelapan pajak, administrasi perpajakan berpengaruh negatif yang signifikan terhadap upaya penggelapan pajak.

Maka secara garis besar mengenai variabel sanksi denda dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi sanksi denda yang diberlakukan maka semakin berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) pada masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa terbebani dengan adanya tarif denda yang diberlakukan jika melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*).

Dengan demikian maka hipotesis ketiga yaitu :

H₃: Sanksi Denda berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*), tidak dapat diterima.

d. Pengaruh Kemampuan Finansial terhadap *Tax Evasion*.

Dalam pengujian statistik yang telah dilakukan peneliti sebelumnya yaitu pada pengujian regresi dan uji t diperoleh kesimpulan bahwa variabel kemampuan finansial memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *tax evasion*. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel kemampuan finansial tidak memiliki pengaruh yang kuat pada variabel *tax evasion*. Tidak kuatnya pengaruh antar variabel merupakan model yang kurang baik sebagai faktor yang tidak berpengaruh terhadap variabel *tax evasion*.

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya Hogart (2002) mengatakan kemampuan finansial adalah kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah atau mengelola keuangannya, baik yang didapat dari gaji maupun uang saku yang berarti menunjuk pada situasi ekonomi dimana keadaan tersebut akan mempengaruhi pemilihan produk dan keputusan pembelian suatu produk tertentu.

Dengan hasil yang didapat, maka hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Eben Ezer Gozali (2017), yang membahas mengenai Pengaruh tingkat pendapatan, tarif pajak, denda pajak dan probabilitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa tingkat pendapatan berhubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan pajak, tarif pajak tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepatuhan pajak, pengaruh pajak berpengaruh positif adalah tingkat kepatuhan pajak dan probabilitas audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. pemenuhan pajak. Secara keseluruhan, faktor faktor ekonomi termasuk tingkat pendapatan, tarif pajak, denda pajak dan probabilitas pemeriksaan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak.

Maka secara garis besar mengenai variabel kemampuan finansial dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kemampuan finansial masyarakat dalam membayar pajak maka semakin berkurangnya penggelapan pajak yang terjadi di masyarakat. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak Orang Pribadi merasa mampu untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak yang gunanya untuk memajukan negaranya dengan uang hasil pembayaran hasil pajak tersebut.

Dengan demikian maka hipotesis keempat yaitu :

H₄: Kemampuan Finansial berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*), tidak dapat diterima.

e. Pengaruh persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap *Tax Evasion*.

Dalam pengujian statistik yang telah dilakukan peneliti sebelumnya yaitu pada pengujian regresi dan uji t diperoleh kesimpulan bahwa variabel persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *tax evasion*. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi tidak memiliki pengaruh yang kuat pada variabel *tax evasion*. Tidak kuatnya pengaruh antar variabel merupakan model yang kurang baik sebagai faktor yang tidak berpengaruh terhadap variabel *tax evasion*.

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya Adrianto (2006) mengatakan melalui proses persepsi sesuatu yang di indera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan.

Dengan hasil yang didapat, maka hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Meli Dhana Yanti dan Ketut Alit Suardana (2017), yang membahas mengenai pengaruh persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan keadilan sistem perpajakan pada kepatuhan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan keadilan sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak. Semakin berjalan dengan baik sistem perpajakan yang mengedepankan rasa keadilan bagi wajib pajak maka penggelapan pajak akan berkurang sehingga kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat.

Maka secara garis besar mengenai variabel persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk membayar dan melaporkan pajak maka hal tersebut akan berpengaruh juga terhadap semakin berkurangnya penggelapan pajak yang terjadi di masyarakat. Hal ini dikarenakan pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pentingnya bayar pajak guna untuk memajukan negaranya dengan uang hasil pembayaran pajak tersebut.

Dengan demikian maka hipotesis kelima yaitu :

H₅: Persepsi Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*), tidak dapat diterima..

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Mengacu pada hasil penelitian yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Telah dibuktikan dari hasil penelitian dan hipotesis bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) pada wajib pajak di wilayah DKI Jakarta
2. Telah dibuktikan dari hasil penelitian dan hipotesis bahwa variabel sistem perpajakan berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) pada wajib pajak di wilayah DKI Jakarta.
3. Telah dibuktikan dari hasil penelitian dan hipotesis bahwa variabel sanksi denda tidak berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) pada wajib pajak di wilayah DKI Jakarta.
4. Telah dibuktikan dari hasil penelitian dan hipotesis bahwa variabel kemampuan finansial tidak berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) pada wajib pajak di wilayah DKI Jakarta.

5. Telah dibuktikan dari hasil penelitian dan hipotesis bahwa variabel persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi tidak berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) pada wajib pajak di wilayah DKI Jakarta.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dalam beberapa hal yaitu, penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel independen dan menggunakan variabel penggelapan pajak (*tax evasion*) sebagai variabel dependen. Penelitian ini hanya menggunakan data primer yang didapat dari penyebaran kuesioner yang disebar kepada wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak di wilayah DKI Jakarta dan hanya menggunakan 120 sampel sebagai objek penelitian.

Berdasarkan keterbatasan penelitian pada bagian sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya atau menambahkan variabel moderating untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen. Penelitian selanjutnya juga dapat mendalami kembali penelitian sebelumnya dengan objek yang lebih luas, mengembangkan atau menambahkan daftar pernyataan yang adatidak hanya menggunakan data kuesioner tetapi dapat dilakukan wawancara terhadap responden agar validitas data yang lebih baik serta menambahkanteori-teori yang lainnya. Selain itu dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Nurfaizah. 2016. "pengaruh tarif pajak, sistem perpajakan, pengawasan pajak dan *sunset policy* terhadap minimalisasi *tax evasion* (studi empiris pada wajib pajak KPP Makassar Selatan)" dalam <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1614/1/Nurfaizah%20Abidin.pdf>.
- Annisa Heny. 2018 "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Sepeda Motor Matic Merek Yamaha Mio di Kota Semarang)". Jurnal Studi Manajemen Organisasi 15 (2018) Juni 55 – 69
- Brotodiharjo, R Santoso. 2013. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Refika Aditama.
- Devano dan Rahayu. 2006. "Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu". Kencana. Jakarta.
- Dhana, Meli Yanti dan Ketut Ali Suardana. 2017. "pengaruh persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan keadilan sistem perpajakan pada kepatuhan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan"
- Ezer, Eben Gozali. 2017. "membuat penelitian yang berjudul pengaruh tingkat pendapatan, tarif pajak, denda pajak dan probabilitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak" dalam http://eprints.undip.ac.id/54892/1/12_EZER.pdf.
- Febriyanto, Bobby. 2017. "melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan karakter eksekutif terhadap penghindaran pajak (studi kasus Pada KPP Pratama Jakarta Matraman)" dalam <https://repository.mercubuana.ac.id/view/divisions/432/2017.html>
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gunadi. 2005. Akuntansi Pajak. PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta

- Ritonga, Pandapotan. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius
- Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Lintang, Dea Novatrias. 2011. "pengaruh sanksi perpajakan dan administrasi perpajakan terhadap upaya penggelapan pajak (survey pada KPP Pratama Bandung Karees)"
- Mardiasmo. 2013. Perpajakan, Politik, Sosial dan Sejarah. Andi Yogyakarta.
- McGee, et al. 2008. "persepsi etika mengenai penggelapan pajak di Hong Kong dan Amerika Serikat" dalam https://www.academia.edu/24829240/PENGARUH_KEADILAN_SISTEM_PERPAJAKAN_DAN_DISKRIMINASI_TERHADAP_PERSEPSI_WAJIB_PAJAK_MENGENAI_ETIKA_PENGGELAPAN_PAJAK_TAX_EVASION
- Nugroho, RA 2012. Kesiapan untuk membayar pajak, membayar pajak kesadaran, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, persepsi yang baik dari efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan. Dipenegoro Jurnal Akuntansi. ISSN. 2337-3806, Vol.1 No 2
- Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan. Jakarta. Granit.
- Pradnya, A.A Mirah Paramita dan I Gusti Ayu Nyoman Budiasih. 2016. "pengaruh sistem perpajakan, keadilan dan teknologi perpajakan pada persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak pada tahun 2016" dalam <https://www.e-jurnal.com/2017/01/pengaruh-sistem-perpajakan-keadilan-dan.html>.
- Prasetyo, S. 2010. Persepsi Etis Penggelapan Pajak Bagi Wajib Pajak Di Wilayah Surakarta. Tesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Resmi, Siti. 2009. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi 8. Salemba Empat. Jakarta
- S.R, Soemarso. 2007. Perpajakan Pendekatan Komprehensif. Salemba Empat. Indonesia.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Suparyadi. 2002. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Dampaknya terhadap Minat Ber-kunjung Wisatawan ke Objek Wisata Alam di Kabupaten Ke-diri, Jurnal Ekuitas Vol. 6 No. 1.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis
- Waluyo, 2007. Perpajakan Indonesia. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta
- Waluyo. 2009. Akuntansi Pajak. Jakarta: Salemba Empat
- Xynas, L. 2011. "Tax Planning, Avoidance and Evasion in Australia 1970-2010: The Regulatory Responses and Taxpayer Compliance". *Revenue Law Journal Vol.20 Issue.1*.
- Zain, Mohammad. 2007. Manajemen Perpajakan. Salemba Empat. Jakarta.

Sumber Lain :

- Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang perpajakan
- UU No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas UU No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan

UU No.28 Tahun 2007 tentang penerapan sanksi berupa denda

Website :

<https://pajak.go.id>

<https://pajakonline.com>

<https://sbm.binus.ac.id/2017/07/07/teori-yang-biasa-digunakan-untuk-mengukur-perilaku-konsumen-theory-of-planned-behaviour/>

<https://www.kompasiana.com><https://www.inews.id>

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2015/03/12-pengertian-pajak-menurut-para-ahli-terlengkap.html>

<https://www.suara.com>