

PENDAHULUAN

Dalam usaha meningkatkan pendapatan pemerintah, maka sekarang pajak menjadi sumber dana utama bagi Negara, sekitar 70% penerimaan Negara bersumber dari pungutan pajak. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara (Alim, 2005). Dominasi sumber dana terbesar dari sektor perpajakan merupakan hal yang wajar, karena pemasukan pajak memiliki umur yang tidak terbatas, sesuai dengan pertambahan jumlah penduduk. Berbeda dengan pemasukan dari sumber daya alam yang umurnya relatif terbatas, contohnya batu bara yang suatu saat akan habis dan tidak dapat diperbaharui lagi. Dengan sumbangan penerimaan dana yang begitu besar kepada Negara, pajak yang berpotensi harus digali keberadaannya agar dapat menambah kesejahteraan warga Negara.

Dalam upaya meningkatkan pemasukan dari sektor perpajakan, pemerintah secara berkelanjutan mengeluarkan kebijakan, baik program ekstensifikasi maupun intensifikasi. Ekstensifikasi lebih berfokus pada program peningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar, sedangkan intensifikasi mengacu pada perluasan objek pajak yang dapat dikenakan pajak, misalnya intensifikasi pajak di sektor-sektor tertentu (Amali, 2009).

Salah satu kebijakan yang di buat pemerintah adalah kebijakan *sunset policy* 2008, akan tetapi dinilai belum efektif. Kenyataannya, target penerimaan pajak hanya tercapai pada tahun 2008. Pada tahun-tahun berikutnya, penerimaan pajak jauh dari target. Pada tahun 2010 realisasi penerimaan perpajakan hanya 78,7% dari target. Tahun 2011 adalah Rp 872,6 triliun atau mencapai 99,3% dari target sebesar Rp 878,7 triliun (www.pajak.go.id). Tahun 2012 dan 2013 juga tidak mencapai target, hingga realisasi penerimaan pajak nasional per 1 Desember 2014 berdasarkan data intranet portal djp masih tercapai sebesar Rp852.169.068 atau masih sebesar 79,47% dari target penerimaan 2014.

Sebagai upaya untuk melakukan terobosan khususnya dalam penggalian potensi perpajakan, pada tahun 2015 pemerintah menetapkan tahun 2015 sebagai

Tahun Pembinaan Wajib Pajak. Dimana Direktorat Jenderal Pajak memberikan kebijakan mengenai penghapusan sanksi administrasi perpajakan bagi Wajib Pajak yang terlambat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak selain untuk mereka yang belum melaporkan perhitungan pajaknya atau membetulkan laporan dan sekaligus jumlah pajak yang harus dibayar atau disetor. Wajib Pajak yang secara sukarela melakukan pembetulan atas pelaporan pajak tahun-tahun yang lalu dan juga memberikan kelonggaran bagi masyarakat untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang dikenal dengan Tahun Pembinaan Wajib Pajak / *reinventing*. TPWP / *reinventing* merupakan salah satu contoh dari pengampunan pajak. Dengan adanya kebijakan ini diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar.

Di dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 29/PMK.03/2015 pasal 1 ayat (3) dijelaskan bahwa, sanksi administrasi adalah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang terbit karena utang pajak tidak atau kurang dibayar sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang KUP. Sedangkan penghapusan sanksi administrasi dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 29/PMK.03/2015 pasal 1 ayat (4) adalah penghapusan atas sisa Sanksi Administrasi dalam Surat Tagihan Pajak yang belum dibayar oleh Wajib Pajak.

Pengampunan pajak diberikan pemerintah ke seluruh warga negara, dengan harapan masyarakat bersedia mendaftarkan diri menjadi wajib pajak. Summers (1991) dalam Hermansyah, et al.(2009) menjelaskan bahwa reformasi perpajakan perlu dilakukan karena adanya sistem perpajakan yang didesain secara tidak tepat mengakibatkan masalah antara lain: (1) penerimaan pajak tidak efisien, (2) distorsi ekonomi sebagai akibat beban pajak yang berlebih, (3) ketidakadilan dan masalah kompleksnya Undang-undang perpajakan dan prosedurnya, (4) lemahnya system informasi yang ada, (5) korupsi dan intervensi politik.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah penelitian Hermansyah, et al., (2009) tentang persepsi wajib pajak terhadap *sunset policy*. Pada penelitian

tersebut peneliti tidak hanya meneliti persepsi saja tetapi berisi tentang hubungan antara persepsi dan pengalaman yang berkaitan pada sunset policy. Peneliti menggunakan tiga faktor yang mempengaruhi persepsi tentang *sunset policy* yaitu *name*, *sacrifice*, dan *quality*. Berbeda dengan penelitian ini penulis juga menggunakan tiga penyusun persepsi akan tetapi penulis tidak memasukan faktor *name* sebagai penyusun persepsi karena *name* tidak memberikan penjelasan yang detail. Peneliti menambahkan pemahaman sebagai faktor penyusun persepsi wajib pajak yang digunakan sebagai pengganti dari faktor *Name*.

Pada penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011), tentang penelitiannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Menggunakan pemahaman sebagai tahap awal dari persepsi wajib pajak yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Wajib Pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP serta mereka akan lebih memahami tatacara perpajakan.

Penelitian ini mengkaji persepsi wajib pajak tentang pengampunan pajak, pada Tahun Pembinaan Wajib Pajak. Penelitian ini merupakan pengembangan dari Penelitian Hermansyah, et al.(2009). Penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang persepsi wajib pajak yang sesuai dengan dimensi penyusun yaitu persepsi tentang kualitas pelayanan, persepsi tentang pengorbanan, dan persepsi tentang pemahaman tanpa melihat hubungan antar persepsi. Penulis menggunakan tiga dimensi diatas dikarenakan tiga dimensi tersebut saling mendukung dalam menyusun sebuah persepsi.

Penelitian ini ditujukan bagaimana persepsi wajib pajak tentang pengampunan pajak tersebut, dan bagaimana persepsi wajib pajak tentang pengorbanan dan pelayanan dalam perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengampunan pajak oleh wajib pajak di kota Salatiga, mengetahui tentang kesesuaian pengorbanan yang wajib pajak keluarkan untuk kualitas pelayanan yang diberikan dan pemahaman wajib pajak tentang pengampunan pajak.

Penelitian ini ditujukan agar dapat menambah pemahaman tentang pengampunan pajak bagi pembaca, dan menjadi referensi bagi ilmu pengetahuan

terkait. Hasil dari penelitian akan di informasikan ke KPP Pratama Salatiga sebagai bahan ajar untuk evaluasi. Efektifitas pelaksanaan program ini dalam jangka panjang akan memberikan kontribusi positif bagi peningkatan sumber pembiayaan negara.

TELAAH TEORITIS

Pengampunan pajak

Pengampunan pajak adalah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dengan memberikan kesempatan waktu yang terbatas kepada wajib pajak untuk membayar sejumlah tertentu dan dalam waktu tertentu berupa pengampunan kewajiban pajak (termasuk bunga dan denda) yang berkaitan dengan masa pajak sebelumnya atau periode tertentu. Pengampunan pajak banyak bentuknya, salah satunya reiventing. Dalam penelitian ini penulis berfokus pada *reinventing*. Fiskus memberikan pengampunan berupa penghapusan sanksi administrasi pajak.

Hutagaol(2007: 27) Pengampunan Pajak merupakan kebijakan pemerintah di bidang perpajakan yang memberikan penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu yang bertujuan untuk memberikan tambahan penerimaan pajak dan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh (*tax evaders*) menjadi wajib pajak yang patuh (*honest taxpayers*), sehingga diharapkan akan mendorong peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak (*taxpayer's voluntarily compliance*) dimasa akan datang.

(Misbakhun,2015)Beberapa aspek yang perlu digaris bawahi dalam RUU tersebut yaitu: (1) Pengampunan pajak digunakan sebagai penghimpun dan penerima pajak dalam jangka waktu yang relatif singkat dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak masa yang akan datang, (2) Pengampunan pajak dapat mendorong penyerapan dana masyarakat yang disimpan di luar negeri (repatriasi modal dan aset), (3) Pengampunan atas ekonomi yang berada dalam "grey area" atau "hidden economy" didalamnegeri. Biasanya berupa praktik-praktik ekonomi yang tidak pernah didaftarkan secara resmi, namun berpraktik

dalam bisnis riil di masyarakat, (4) Tarif pengampunan pajak harus memberi insentif bagi pemilik dana jika mereka membawa dana tersebut ke dalam negeri untuk diinvestasikan atau disimpan dalam perbankan nasional, (5) Sebagai perpaduan antara upaya penyadaran dan penindakan dengan memberi perspektif rekonsiliasi.

Devano dan Rahayu (2006), pengampunan pajak merupakan kebijakan pemerintah di bidang perpajakan yang memberikan penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu yang bertujuan untuk memberikan tambahan penerimaan pajak dan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh menjadi wajib pajak patuh.

Silitonga(2006) terdapat empat jenis amnesti pajak, yaitu : pertama, amnesti yang tetap mewajibkan pembayaran pokok pajak, termasuk bunga dan dendanya, dan hanya mengampuni sanksi pidana perpajakan; kedua, amnesti yang mewajibkan pembayaran pokok pajak masa lalu yang terutang berikut bunganya, namun mengampuni sanksi denda dan sanksi pidana pajaknya; ketiga, adalah amnesti yang tetap mewajibkan pembayaran pokok pajak yang lama, namun mengampuni sanksi bunga, sanksi denda dan sanksi pidana pajaknya; keempat, amnesti yang mengampuni pokok pajak di masa lalu, termasuk sanksi bunga, sanksi denda, dan sanksi pidananya.

Salah satu kebijakan perpajakan yang diterapkan di Indonesia adalah ditetapkannya tahun 2015 sebagai Tahun Pembinaan Wajib Pajak. Dimana pada tahun 2015 pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar melalui pembetulan SPT selama lima tahun kebelakang. Tahun Pembinaan Wajib Pajak ini diberlakukan dalam jangka waktu yang terbatas sehingga diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan program ini dengan sebaik-baiknya. Dengan memanfaatkan pengampunan pajak ini diharapkan masyarakat dapat berlaku jujur dan mendorong masyarakat agar senantiasa taat membayar pajak.

1. Pemahaman atas Tahun Pembinaan Wajib Pajak

Menurut Riko (2006:75) dalam Farid Syahril (2013), pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui.

Pemahaman wajib pajak adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Pengetahuan dan Pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Wardani dan Sutari, 2013). Berpersepsi diawali dengan proses pengamatan suatu objek dari informasi yang ada, kemudian orang mulai mengenali informasi tersebut seseorang yang mengetahui suatu informasi kemudian akan memahami terlebih dahulu dan dengan pemahamannya responden akan memberikan persepsi. Pemahaman termasuk dalam komponen penyusun persepsi yaitu komponen kognitif.

Menurut Allport dalam buku Walgito (2003) Komponen kognitif yaitu komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek sikapnya. Dari pengetahuan ini kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang obyek sikap tersebut. Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, pemahaman yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek.

Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Wajib Pajak yang tidak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan secara jelas, akan cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana Wajib Pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. Handayani (2011), terdapat indikator pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yaitu : (1) Wajib pajak

harus memiliki NPWP, (2) Pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, (3) Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi yang diterima apabila melanggar kewajiban perpajakannya, (4) Pemahaman wajib pajak terhadap penghasilan tidak kena pajak, penghasilan kena pajak, dan tarif pajak terbaru yang dikenakan kepada wajib pajak.

2. **Persepsi Wajib Pajak atas kualitas layanan dalam Tahun Pembinaan Wajib Pajak**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Pada Industri Jasa Variabel dalam dimensi kualitas layanan memiliki atribut yang mendukung (Kotler & Keller, 2009:52) yaitu : (1) Bukti Fisik meliputi ; Peralatan modern, fasilitas yang menarik secara visual, karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional, bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual, (2) Keandalan meliputi ; Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan, melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama, menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan, mempertahankan catatan bebas kesalahan, karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, (3) Daya Tanggap meliputi ; Memberi tahu pelanggan kapan layanan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan, (4) Jaminan meliputi ; Karyawan menanamkan keyakinan pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman atas transaksi mereka, karyawan yang selulusopan, (5) Empati meliputi ; Memberikan perhatian kepada pelanggan, Karyawan menghadapi pelanggan dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan.

Persepsi terkait pada kualitas layanan ketika para responden berpersepsi atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. responden akan merasa puas bila harapan akan layanan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Responden yang puas terhadap suatu layanan cenderung akan berpersepsi baik kepada layanan yang diberikan. Persepsi kualitas layanan menurut Aaker (1997) dalam puspitasari (2006) dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas layanan termasuk dalam komponen penyusun persepsi yaitu komponen afektif. Menurut Allport dalam buku Walgito (2003) Afektif berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Jadi sifatnya evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang dimilikinya. Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap.

3. Persepsi Wajib Pajak atas pengorbanan dalam Tahun Pembinaan Wajib Pajak

Sacrifice adalah pengorbanan yang diberikan kepada wajib pajak berupa waktu, tenaga, maupun biaya yang dikeluarkan untuk memanfaatkan pengampunan pajak. Suparyadi (2002) dalam penelitiannya tentang persepsi menemukan bahwa dengan pengorbanan (*sacrifice*) yang tinggi, maka nilai yang di dapat oleh Wajib Pajak akan tinggi pula. Untuk mengetahui bahwa apakah persepsi wajib pajak timbul dari *sacrifice*, maka perlu diuji.

Persepsi terbentuk karena pengorbanan seseorang berupa biaya, waktu dan tenaga sesuai maupun tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Banyak orang yang berpersepsi setelah melakukan pengorbanan untuk mendapatkan sesuatu , sesuai apa yang mereka inginkan. naumann (1995) persepsi pengorbanan adalah persepsi mengenai pengorbanan yang diberikan konsumen untuk mendapatkan

barang atau jasa tersebut. Pengorbanan termasuk dalam komponen penyusun persepsi yaitu komponen konatif. Menurut Allport dalam buku Walgito (2003) konatif yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertingkah laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya. Komponen konatif (komponen perilaku, atau action component), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Hal ini merupakan bagian dimana seseorang melakukan sesuatu untuk mendapatkan apa yang mereka ingin capai.

Wajib Pajak

Menurut wahyudi (2008) wajib pajak diartikan sebagai orang atau badan yang dikenakan kewajiban pajak. Wajib Pajak ini terdiri dari dua jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Dapat diambil kesimpulan bahwa wajib pajak adalah adalah Orang pribadi ataupun Badan yang berdasarkan ketentuan perundang undangan perpajakan untuk menjalankan kewajiban perpajakan termasuk didalamnya pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti. Pada penelitian ini tidak ada usaha menguji hipotesis. Meski demikian bukan berarti penelitian tidak memiliki asumsi awal yang menjadi masalah penelitian (idrus,2009).

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 163, Salatiga. Populasi penelitian adalah seluruh Wajib pajak yang ada di Kota Salatiga dengan berbagai jenis usaha dan tingkat pendapatan per tahun sebagai subjek penelitian, baik wajib pajak badan ataupun wajib pajak orang pribadi yaitu sebanyak 118.620 wajib pajak yang ada di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga per tanggal 26 Nopember 2015 Dengan asumsi tidak ada penambahan jumlah wajib pajak.

Sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus penarikan sampel Taro Yamane (Kurnia, 2010).

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = Presisi (10%)

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Berdasarkan rumus di atas, akan diketahui berapa banyak sampel yang akan diambil yang mewakili populasi wajib pajak yang ada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= 118.620 : ((118.620 \times 0,1^2)+1) \\
 &= 118.620 : 1.187,2 \\
 &= 99,9
 \end{aligned}$$

dibulatkan menjadi 100 responden

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak, yang terdaftar di KPP Pratama kota Salatiga. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi, atau badan. Teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel adalah metode sampel *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiono, 2012).

Sumber data dalam penelitian ini adalah wajib pajak, atau fiskus, maupun konsultan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatigasebagai responden. Penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan target 100 responden. Pada tahap satu, peneliti menyebarkan 100 kuesioner pertama dan ditemukan 19 kuesioner yang tidak layak, dikarenakan responden menjawab kuesioner dengan tidak serius dan tidak lengkap. Untuk membuat kuesioner bulat menjadi 100 responden, penulis memutuskan adanya tahap dua dengan menyebarkan 19 kuesioner untuk mengganti 19 kuesioner yang tidak layak.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Aplikasi yang digunakkan untuk menganalisis data penelitian ini adalah aplikasi SPSS 20. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan lebih dahulu digunakan untuk membuat tabel statistik deskriptif, rumus yang

digunakan untuk melakukan pengukuran interval kelas ini sesuai dengan buku (Idrus, 2009).

Penentuan interval kelas :

- Skor maksimal = 5
- Skor minimal = 1
- Range = $5-1=4$
- Rentang kelas = $4/5=0,8$
- Interval kelas :
 - 1-1,8 = sangat tidaksetuju
 - 1,8-2,6 = tidak setuju
 - 2,6-3,4 = netral/biasa
 - 3,4-4,2 = setuju
 - 4,2-5 = sangat setuju
- Rata-rata = total skor/100
- Total rata-rata skor = rata-rata/ jumlah indikator tiap variabel

Dari rumus tersebut di atas, hasil yang diperoleh akan di masukkan dalam tabel. Analisis ini meliputi distribusi frekwensi dan perhitungan prosentase untuk mengetahui persepsi tentang pengampunan pajak oleh wajib pajak di salatiga.

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu persepsi wajib pajak tentang pengampunan pajak. Dasar yang digunakan untuk mengetahui persepsi wajib pajak adalah sub variabel kualitas pelayanan, pengorbanan, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak. Sub variable tersebut yang dijabarkan menjadi indikator pertanyaan dalam kuesioner.

Indikator Empirik

Indikator pengetahuan dan pemahaman, kualitas pelayanan, dan pengorbanan, wajib pajak diukur pada aras pengukuran ordinal. Sesuai dengan skala pengukuran ordinal, peneliti menggunakan skala Likert yaitu 1 sampai 5, dimana angka 1 mewakili pernyataan sangat tidak setuju hingga skala 5 mewakili pernyataan sangat setuju.

Tabel 1

sub variabel	Definisi Operasional	Indikator Empirik
Pemahaman Wajib Pajak	Proses dimana wajib pajak memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikan pemahaman itu untuk membayar pajak (Wardani dan Sutari, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahu informasi tentang pengampunan pajak. 2. Paham cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung. 3. Paham bahwa dalam Undang Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara). 4. Paham bahwa jika WP yang terlambat atau tidak membayar pajak, bisa menggunakan pengampunan pajak untuk menghapuskan denda dan sanksi. (Alfiah, 2014)
Kualitas Layanan	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang di berikan sesuai yang di janjikan. Petugas memberikan layanan yang sama untuk setiap orang. Serta Petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan, pendaftaran, penghitungan dan validasi pajak. 2. Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak, Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh WP 3. Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya. Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani. Serta adanya keamanan data-data wajib pajak. 4. Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak. Dan juga petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak. 5. Gedung kantor tempat pelayanan pajak cukup layak, Penampilan petugas selalu rapi dan bersih, dan teknologi / Peralatan yang digunakan sanga tmendukung pelayanan pajak. (Manalu, 2012)
Pengorbanan	pengorbanan yang diberikan kepada WP berupa waktu, tenaga, maupun biaya yang dikeluarkan untuk memanfaatkan pengampunan pajak (Suparyadi, 2002)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehilangan waktu terbayar dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai. 2. Kehilangan tenaga sebanding dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai. 3. Kehilangan biaya sebanding dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai. (Maharani, 2004)

Langkah Analisis:

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi *SPSS 20* dalam mengolah data yang terdapat pada kuesioner. Data akan direkap menggunakan *Microsoft Office Excel 2007* yang kemudian dipindah ke *SPSS 20* untuk diolah dengan berbagai uji statistik. Adapun beberapa langkah yang akan dilakukan peneliti untuk menguji data yaitu:

1. Pengujian kualitas data.

- a. Uji validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner atau dengan kata lain digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali 2006).

- b. Uji reliabilitas

Data dikatakan reliabel yaitu jika data dapat memberikan hasil yang relatif samasaat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berbeda pada waktu yang berlainan (Ghozali 2006).

2. Uji Statistik Deskriptif.

Pengolahan data dari kuesioner yang telah terkumpul akan dikelompokkan dalam bentuk tabel yang disusun secara ordinal dengan menggunakan skor. Skor tersebut merupakan peringkat yang akan disusun dengan membuat tabel statistik deskriptif, yang memiliki arti sesuai dengan rumus yang telah ditentukan, kemudian akan dilanjutkan dengan pembahasan keterkaitan dan signifikansi.

3. Penarikan kesimpulan

Peneliti deskriptif mulai memutuskan apakah makna data yang terkumpul, dari pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan juga pengorbanan, tiap indikator tersebut di atas akan dijabarkan secara deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden

Dalam penelitian ini terdapat 100 responden yang mengisi kuesioner, semua responden adalah wajib pajak yang mempunyai NPWP dan melakukan pembayaran pajak di KPP Pratama Salatiga. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 119 kuesioner, pada penelitian ini hanya digunakan sebanyak 100 kuesioner karena 19 kuesioner lainnya dinyatakan tidak layak karena responden tidak menjawab dengan serius. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai tanggal 8 Juli 2016 sampai dengan 29 Juli 2016.

Tabel 2 : Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase %
1.	Umur	15 – 30	18	18%
		31 – 40	30	30%
		41 – 50	17	17%
		51 – 70	35	35%
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	60	60%
		Perempuan	40	40%
3	Pendidikan	Kuliah (D3,S1,S2)	76	76%
		Tidak kuliah (SMA, SMP)	24	24%

Sumber : (Data kuesioner yang telah diolah, 2016)

Dari tabel 2 tentang karakteristik responden pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, reponden terbanyak merupakan responden berasal dari umur 51 tahun sampai dengan 70 tahun dengan jumlah presentase sebesar 35%, kemudian mayoritas responden merupakan wajib pajak laki-laki dengan presentase sebesar 60% dan 40% merupakan wajib pajak perempuan. Pendidikan terakhir yang ditempuh responden dikelompokkan menjadi 76% kuliah (D3,S1,S2) dan 24% tidak menempuh kuliah.

Uji Kualitas Data

MenurutGhozali (2006) Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner atau dengan kata lain digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, dengan menggunakan teknik *Pearson Product Moment* dengan tingkat *significant* 5%. Dari pengujian yang sudah dilakukan dihasilkan data bahwa dari semua pertanyaan memiliki nilai rhitung $>$ rtabel, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari tiap – tiap variabel dinyatakan valid(Lihat Lampiran)

MenurutGhozali (2006) Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan suatu instrument ukur, dengan membandingkan apakah *conbrach's alpha* dari tiap – tiap pertanyaan sudah lebih besar atau $>$ 0,60. Dari pengujian reliabilitas yang telah dilakukan setiap pertanyaan yang ada memiliki nilai *conbrach's alpha* $>$ 0,60, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap variabel pada penelitian ini dinyatakan reliable, yaitu dapat memberikan hasil yang relatif samasaat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berbeda pada waktu yang berlainan. (Lihat Lampiran)

Pemahaman wajib pajak

Pada bagian pemahaman wajib pajak terdapat enam butir pertanyaan yang diperoleh dari pengembangan indikator - indikator yang telah ditetapkan seperti, mengetahui informasi tentang pengampunan pajak, mengetahui cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung, mengetahui bahwa dalam Undang Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana, dan mengetahui bahwa wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak, bisa menggunakan pengampunan pajak untuk menghapuskan denda dan sanksi.

Tabel 3: Pemahaman wajib pajak dalam TPWP

Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Total skor	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
Tahu informasi tentang pengampunan pajak	1	4	19	66	10	345	3,45
Paham cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung	1	3	22	61	13	341	3,41
Paham bahwa dalam UU perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat membayar pajak dapat diberikansanksi administrasi (denda)	0	3	13	64	20	378	3,78
Paham bahwa dalam UU perpajakan, bagi Wajib Pajak yang tidak membayar pajak dapat diberikansanksi pidana (penjara).	0	2	25	54	19	343	3,43
Paham bahwa jika Wajib Pajak terlambat membayar pajak, bisa menggunakan pengampunan pajak untuk menghapuskan denda dan sanksi.	0	3	20	63	14	351	3,51
Paham bahwa jika Wajib Pajak tidak membayar pajak, bisa menggunakan pengampunan pajak untuk menghapuskan denda dan sanksi.	0	4	23	57	17	346	3,46
Total skor rata – rata							3,51

Sumber : (Data kuesioner yang telah diolah, 2016)

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah skor rata-rata dari pemahaman wajib pajak sebesar 3,51 yang artinya para wajib pajak setuju. Arti setuju di penelitian ini adalah wajib pajak memahami tentang perpajakan, meliputi peraturan mengenai denda dan pidana maupun pengampunan pajak, yang digunakan untuk mengurangi beban denda maupun ancaman pidana wajib pajak, dalam mengakui pajak yang telah terlambat atau tidak di bayar oleh wajib pajak. Responden memberikan persepsi bahwa responden paham mengenai pengampunan pajak sebagai objek penelitian ini.

Pada bagian pemahaman wajib pajak ini total skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Paham bahwa dalam UU perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi (denda)”, dengan skor rata-rata 3,78 yang artinya para wajib pajak setuju bahwa para wajib pajak sebenarnya sudah tahu bahwa dalam UU perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi berupa denda. Pernyataan yang memperoleh rata-rata skor terendah adalah pernyataan “Paham cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung”, dengan rata-rata skor sebesar 3,41 yang artinya para wajib pajak belum tentu tahu atau merasa netral dengan cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya.

Kualitas Layanan

Pada bagian layanan terdapat tiga belas butir soal yang diperoleh dari hasil pengembangan dari indikator- indikator yang telah ditetapkan yaitu dari lima faktor isi dari dimensi kualitas layanan seperti : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dari petugas kantor pajak pratama Salatiga.

Lima faktor isi tersebut dikembangkan menjadi pernyataan-pernyataan seperti, pelayanan yang di berikan sesuai yang dijanjikan, petugas tidak pernah salah dalam membuat validasi pajak, Petugas pajak selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak, Petugas pajak tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak, Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya, Pengetahuan yang baik petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani, Ada rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang yang ditangani, Adanya keamanan data-data Wajib Pajak, Petugas memberikan perhatian yang tulus / ikhlas kepada Wajib Pajak, Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, Gedung kantor tempat pelayanan pajak tidak layak untuk digunakan, Penampilan petugas selalu rapi dan bersih, Teknologi / peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan pengampunan pajak. Berdasarkan data kuesioner dari responden, diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 4: Persepsi Kualitas Layanan atas TPWP

Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Total skor	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
Pelayanan pengampunan pajak yang diberikan sesuai yang dijanjikan.	0	1	17	74	8	358	3,58
Tahu bahwa jika Wajib Pajak tidak membayar pajak, bisa menggunakan pengampunan pajak untuk menghapuskan denda dan sanksi.	0	4	23	57	17	346	3,46
Petugas pajak tidak pernah membuat kesalahan dalam validasi Pajak.	0	3	27	52	18	334	3,34
Petugas pajak selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak.	0	2	22	65	11	344	3,44
Petugas pajak tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh WP.	0	0	17	71	12	364	3,64
Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya	0	3	19	62	16	356	3,56
Pengetahuan yang baik petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani.	1	2	20	67	10	346	3,46
Ada rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani.	0	0	14	77	9	370	3,70
Adanya keamanan data-data Wajib Pajak	0	2	20	67	11	350	3,50
Petugas memberikan perhatian yang tulus / ikhlas kepada WP	0	2	18	74	6	351	3,51
Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh WP	0	2	20	69	9	348	3,48
Gedung kantor tempat pelayanan pajak layak untuk digunakan.	0	2	14	61	23	380	3,80
Penampilan petugas selalu rapi dan bersih.	0	2	22	61	15	348	3,48
Teknologi / peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan pengampunan pajak.	0	0	15	79	6	364	3,64
Total skor rata – rata							3,55

Sumber : (Data kuesioner yang telah diolah, 2016)

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat disimpulkan total skor rata-rata tentang kualitas layanan sebesar 3,55 yang artinya para wajib pajak setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak. Skor rata-rata tertinggi pada penelitian kualitas layanan adalah pernyataan "Gedung kantor tempat pelayanan pajak layak untuk digunakan", dengan skor 3,80 yang artinya bahwa para wajib pajak setuju bahwa gedung kantor tempat pelayanan pajak layak untuk digunakan. Gedung kantor pelayanan pajak sangat bersih dan rapi serta sangat layak untuk proses transaksi pajak. Skor rata-rata terendah adalah pernyataan "Petugas pajak tidak pernah membuat kesalahan dalam validasi Pajak", sebesar 3,34 yang artinya para wajib pajak belum terlalu setuju atau merasa netral terhadap pernyataan bahwa petugas pajak tidak pernah melakukan kesalahan dalam validasi pajak.

Dari hasil penelitian kualitas layanan, persepsi terkait pada kualitas layanan ketika para responden berpersepsi atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan Kantor Pratama Salatiga. Responden akan merasa puas bila harapan akan layanan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Responden berpersepsi baik atas kualitas pelayanan petugas pajak, responden merasa bahwa petugas pajak telah melakukan pekerjaan dengan baik sesuai yang tercantum pada pertanyaan kuesioner di atas. Responden juga berpersepsi baik tentang kualitas gedung maupun alat teknologi yang di gunakan sebagai alat pelayanan para responden.

Pengorbanan

Pada bagian pengorbanan terdapat tiga butir pertanyaan yang diperoleh dari pengembangan indikator - indikator yang telah ditetapkan seperti, kehilangan waktu terbayar dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai, kehilangan tenaga sebanding dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai, kehilangan biaya sebanding dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai. Berdasarkan data kuesioner dari responden, diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 5: Persepsi Pengorbanan atas TPWP

Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Total skor	Rata - Rata
	1	2	3	4	5		
Kehilangan waktu terbayar dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai.	0	3	24	66	7	332	3,32
Kehilangan tenaga sebanding dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai.	0	4	21	59	16	348	3,48
Kehilangan biaya sebanding dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai	0	2	24	66	8	335	3,35
Total skor rata – rata							3,38

Sumber : (Data kuesioner yang telah diolah, 2016)

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat disimpulkan total skor rata-rata pada bagian pengorbanan adalah sebesar 3,38 yang artinya para wajib pajak berpendapat netral atau belum terlalu puas terhadap hasil yang diperoleh dari pengorbanan yang mereka berikan. Skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Kehilangan tenaga sebanding dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai.", sebesar 3,48. Yang artinya bahwa wajib pajak belum terlalu setuju dengan hasil dari pengorbanan tenaga yang mereka lakukan. Menurut wajib pajak pengorbanan tenaga yang mereka lakukan belum terlalu sebanding dengan hasil yang diperoleh oleh wajib pajak.

Skor rata-rata terendah dari pengorbanan adalah pernyataan "Kehilangan waktu terbayar dengan hasil pengampunan pajak yang sesuai.", sebesar 3,32 yang artinya adalah bahwa wajib pajak belum terlalu setuju atau merasa netral terhadap pengorbanan waktu yang mereka berikan sebanding dengan hasil yang didapat oleh wajib pajak. Pengorbanan responden berupa biaya, waktu dan tenaga belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Banyak responden yang berpersepsi setelah melakukan pengorbanan untuk mendapatkan sesuatu sesuai apa yang

mereka inginkan. Pada penelitian ini responden kurang memberikan persepsi yang baik pada pengorbanan yang responden berikan dikarenakan adanya persepsi bahwa responden kurang puas akan kesesuaian hasil yang diperoleh dengan harapan yang responden buat, yaitu pengorbanan yang mereka keluarkan.

Pembahasan

Pemahaman responden dalam penelitian ini sudah baik terlihat bahwa responden mengetahui informasi tentang pengampunan pajak, mengetahui cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung, mengetahui bahwa dalam Undang Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana, dan mengetahui bahwa wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak, bisa menggunakan pengampunan pajak untuk menghapuskan denda dan sanksi.

Dari sisi usia menunjukkan hasil bahwa usia menyebabkan perbedaan perilaku antar golongan tua maupun muda, persepsi atau cara pandang, cara memperoleh atau mengambil keputusan. Akan tetapi perbedaan yang diperoleh dari hasil penelitian ini memiliki keterkaitan yang tidak signifikan. Artinya bahwa usia tidak begitu terkait dengan pemahaman responden. Perbedaan persepsi dari segi usia dimungkinkan bahwa adanya perbedaan pola pikir, orang tua mungkin lebih bijak dan hati-hati dalam menentukan keputusan, karena bergelut dengan pengalaman dan pemahaman. Tetapi anak muda belum berarti tidak berpemahaman baik. Terbukti pada penelitian ini bahwa hampir semua responden tua maupun muda menjawab perihal persepsi dengan jawaban yang relatif sama, yaitu bahwa responden paham akan informasi, peraturan, dan tata cara melaksanakan TPWP.

Persepsi seorang menurut *gender*, laki-laki dan seorang wanita terlihat berbeda, akan tetapi dalam penelitian ini pemahaman yang dimiliki tidak secara signifikan saling terkait. Perbedaan *gender* terjadi dimungkinkan adanya perbedaan pandangan dan pengalaman yang dimiliki seseorang. Bisa juga keberanian seorang laki-laki dan perempuan berbeda dalam menanyakan kebijakan baru seperti *reinventing* kepada petugas pajak. Dalam penelitian ini kebanyakan laki-

laki paham akan peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan Djp yaitu tentang *reinventing*. Tetapi tidak sedikit perempuan yang juga berpersepsi dan berpemahaman baik dalam penelitian ini. Walaupun jumlah rata-rata perempuan yang berpemahaman baik lebih kecil daripada jumlah rata-rata laki-laki.

Jenis pendidikan yang responden ambil tidak berpengaruh signifikan dengan penyusun persepsi, dikarenakan bahwa pendidikan walaupun berbeda dan menghasilkan persepsi yang berbeda akan tetapi perbedaan tersebut masih dalam kategori wajar. Perbedaan ini dimungkinkan terjadi karena adanya perbedaan pemahaman yang nampak dari tinggi rendahnya pendidikan seseorang, akan tetapi tidak semua orang yang tidak memiliki pendidikan yang tinggi tidak berpemahaman baik mengenai kebijakan TPWP ini.

Untuk mengetahui signifikansi tiap tabel silang yang ada, penulis menggunakan uji chi-square. Uji chi-square atau sering juga orang menyebutnya uji chi kuadrat bertujuan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara baris dan kolom. Dasar pengambilan keputusan dalam uji chi-square dilakukan dengan melihat output “chi-square test” yaitu hasil olah data dengan SPSS (Raharjo,2015). Dalam pengambilan keputusan kita dapat membandingkan nilai Asymp. Sig dengan batas kritis yakni 0,05 yaitu jika nilai Asymp.sig < 0,05 maka terdapat hubungan yang sangat signifikan antara baris dan kolom tetapi jika nilai Asymp.sig > 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara baris dan kolom

Tabel 6. Keterkaitan Pemahaman dan Usia

		Muda	Tua
Pemahaman	Tinggi	40 orang	47 orang
	Rendah	8 orang	5 orang

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,260(lampiran).

Uji crosstab tersebut di atas untuk menganalisis pemahaman wajib pajak dan usia wajib pajak. Hasilnya yaitu 40 orang berusia muda memiliki pemahaman yang tinggi, sedangkan 8 orang memiliki pemahaman yang rendah tentang pengampunan pajak terlihat dari jawaban kuesioner responden. 47 orang berusia tua memiliki pemahaman tinggi dan 5 orang berusia tua memiliki pemahaman yang rendah.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,260. Karena nilai Asymp.sig 0,260 >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pemahaman dan usia. Hal ini dapat di artikan pula bahwa pemahaman seseorang tidak mempunyai korelasi dengan usia. Terlihat bahwa wajib pajak di usia muda maupun tua sama-sama memiliki pemahaman yang baik.

Tabel 7. Keterkaitan Pemahaman dan Jenis Kelamin

Pemahaman		Laki - laki	Perempuan
	Tinggi	53	34
Rendah	7	6	

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,627 (lampiran).

Uji crosstab ini digunakan untuk menganalisis pemahaman wajib pajak dan jenis kelamin. Pemahaman yang tinggi dimiliki oleh 53 orang laki laki dan 34 orang perempuan. Sedangkan pemahaman yang rendah mengenai tahun pengampunan pajak dimiliki oleh 7 orang laki laki dan 6 perempuan.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,627. Karena nilai Asymp.sig 0,627 >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pemahaman dan jenis kelamin. Hal ini dapat di artikan pula bahwa pemahaman seseorang tidak mempunyai korelasi dengan jenis kelamin. Terlihat bahwa wajib pajak laki-laki maupun perempuan sama-sama memiliki pemahaman yang baik. Jumlah dari responden laki laki dan perempuan tidak mempunyai signifikansi pemahaman yang terlalu jauh.

Tabel 8. Keterkaitan Pemahaman dan Pendidikan

Pemahaman		Kuliah	Tidak kuliah
	Tinggi	67	20
Rendah	9	4	

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,540(lampiran)

Jika dilihat menggunakan sudut pandang pendidikan terakhir, pemahaman responden juga bisa dikelompokkan menjadi 67 orang kuliah dan 20 orang tidak kuliah berpemahaman tinggi tentang pengampunan pajak dan 9 orang kuliah dan 4 orang tidak kuliah yang berpemahaman rendah tentang pengampunan pajak. Pengungkapan ini dilakukan dengan melihat dan menganalisis hasil jawaban kuesioner responden.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,540 Karena nilai Asymp.sig 0,540 >0,05 maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pemahaman dan Pendidikan terakhir responden. Hal ini dapat diartikan pula bahwa pemahaman seseorang tidak mempunyai korelasi dengan jenis pendidikan setiap wajib pajak.

Dari ketiga tabel di atas (tabel 6, tabel 7, tabel 8) dapat disimpulkan bahwa ada 40 orang berusia muda dan 47 orang berusia tua, ada 53laki laki dan 34 perempuan, dan ada pula 67 orang yang menempuh perkuliahan dan 20 orang yang tidak menempuh kuliah pemahamannya tinggi mengenai pengampunan pajak. Orang tersebut tahu bahwa pada tahun ini ada pengampunan pajak, tahu cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung, tahu bahwa dalam UU perpajakan bagi Wajib Pajak yang terlambat membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana, tahu bahwa jika Wajib Pajak terlambat maupun tidak membayar pajak membayar pajak, bisa menggunakan pengampunan pajak untuk menghapuskan denda dan sanksi pidana. Mereka paham dan tau cara penggunaan pengampunan pajak. Tetapi ada sebagian responden yang kurang mengerti tentang pengampunan pajak, tetapi jumlahnya

hanya sedikit. Dari uji Chi-Square dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan keempat faktor penyusun persepsi tidak memiliki tingkat hubungan signifikansi yang tinggi. Jadi hampir semua jawaban yang diolah memiliki hasil yang rata-rata sama dan tidak terlalu signifikan.

Persepsi akan kualitas layanan sudah baik, responden merasa bahwa Pelayanan yang di berikan sesuai yang di janjikan. Responden merasa bahwa petugas telah memberikan layanan yang sama untuk setiap orang. Serta Petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan, pendaftaran, penghitungan dan validasi Pajak. Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak, Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak. Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya. Responden juga menyetujui bahwa petugas pajak memiliki pengetahuan dan rasa tanggung jawab akan tugas-tugas bidang yang ditangani. Sebagian besar responden merasa bahwa petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak, dan juga petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Gedung kantor tempat pelayanan Pajakpun layak untuk digunakan, Penampilan petugas selalu rapi dan bersih, dan teknologi/Peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan Pajak.

Perbedaan usia, artinya usia orang muda dan orangtua akan berbeda persepsinya tentang menilai sebuah kualitas layanan. Orang tua lebih cenderung status qua, mempertahankan apa yang ada. Anak muda dalam menentukan pilihannya lebih cenderung mengikuti semangatnya, dan lebih cenderung agresif karena semangat mudanya. Akan tetapi hasil yang diperoleh dari pengolahan data menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan antara orang tua dan orang muda mengenai persepsinya tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Perbedaan persepsi akan kualitas layanan terlihat melalui *gender*, antara pria dan wanita memiliki pandangan yang berbeda mengenai kualitas layanan yang mereka dapatkan, khususnya persepsi mereka akan layanan petugas pajak yang seringkali diberikan oleh orang yang berbeda-beda. Dari pengamatan penulis kadang petugas pajak kurang sabar dengan orang yang tidak cepat paham, hal ini

terlihat pada bagian *help desk* di KPP Pratama Salatiga pada saat petugas memberikan pelayanan. Mitchell dan Waish (dalam Arvina, 2012) bahwa pria dan wanita menginginkan produk dan jasa yang berbeda dan mereka memiliki jalan pikiran yang berbeda untuk mendapatkan produk maupun jasa yang diinginkan. Oleh karena itu, gender mengakibatkan perbedaan persepsi akan pengampunan pajak. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kebutuhan dan sifat alamiah yang ada di dalam diri responden.

Pendidikan juga memegang peranan dalam perbedaan persepsi akan kualitas layanan yang diutarakan responden. Responden yang memiliki pendidikan tinggi dimungkinkan lebih banyak menuntut kepada KPP untuk memberikan pelayanan yang lebih baik ataupun juga tidak karena petugas telah memberikan pelayanan terbaiknya, mungkin pula orang yang berpendidikan rendah dan tidak cepat memahami akan pengampunan pajak diperlakukan kurang baik oleh petugas pajak. Tetapi sebagian besar responden berpersepsi baik atas kualitas layanan yang diberikan dan nyaman saat berada di KPP Pratama Salatiga.

Tabel 9. Keterkaitan Kualitas Layanan dan Usia

		Muda	Tua
Kualitas Layanan	Memuaskan	43	49
	Tidak memuaskan	5	3

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,360 (lampiran).

Dari analisis yang dilakukan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak maupun kualitas kantor, dan teknologi yang tersedia di KPP Pratama salatiga menurut responden yaitu bahwa 43 orang yang berusia muda, dan juga 49 orang yang berusia tua merasa puas saat melakukan transaksi di KPP Pratama Salatiga. Sebagian kecil responden tidak merasa puas dengan pelayanan yang di berikan ketika berinteraksi maupun bertransaksi mengenai pengampunan

pajak di KPP Pratama Salatiga. Sekitar 3 orang responden berusia tua dan 5 orang responden berusia muda merasa bahwa kualitas pelayanan tidak memuaskan.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,360. Karena nilai Asymp.sig 0,360 >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan usia. Hal ini dapat di artikan pula bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai korelasi dengan usia. Terlihat bahwa wajib pajak di usia muda maupun tua sama-sama memiliki persepsi bahwa kualitas layanan yang di berikan petugas pajak maupun kualitas kantor pajak memuaskan.

Tabel 10. Keterkaitan Kualitas Layanan dan Jenis Kelamin

Kualitas Layanan		Laki - laki	Perempuan
	Memuaskan	56	36
Tidak memuaskan	4	4	

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,537(lampiran).

Berdasarkan jenis kelamin, mengenai kualitas layanan menunjukkan bahwa 56 orang laki-laki dan 36 orang perempuan dari total keseluruhan responden merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maupun kualitas kantor dan teknologi yang canggih yang disediakan KPP Pratama dalam melayani responden. Tetapi ada 4 orang responden laki-laki dan 4 orang responden perempuan yang tidak puas dengan kualitas layanan KPP Pratama Salatiga.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,537. Karena nilai Asymp.sig 0,537 >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan jenis kelamin. Hal ini dapat di artikan pula bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai korelasi yang signifikan dengan jenis kelamin.

Tabel 11. Keterkaitan Kualitas Layanan dan Pendidikan

Kualitas Layanan		Kuliah	Tidak Kuliah
	Memuaskan	71	21
Tidak memuaskan	5	3	

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,351(lampiran).

Berdasarkan pendidikan responden, mengenai kualitas layanan menunjukkan bahwa 71 orang yang berkuliah dan 2 orang yang tidak kuliah, merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maupun kualitas kantor dan teknologi yang canggih yang disediakan KPP Pratama dalam melayani responden. Tetapi ada 5 orang responden yang berkuliah dan 3 orang responden tidak kuliah yang tidak puas dengan kualitas layanan KPP Pratama Salatiga.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,351. Karena nilai Asymp.sig 0,351 >0,05 maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan pendidikan. Hal ini dapat diartikan pula bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai korelasi yang signifikan dengan pendidikan terakhir yang ditempuh responden. Terlihat bahwa wajib pajak yang berkuliah maupun yang tidak menempuh perkuliahan sama-sama memiliki persepsi bahwa kualitas layanan yang di berikan petugas pajak maupun kualitas kantor pajak memuaskan.

Dari keempat tabel di atas (tabel 9, tabel 10, tabel 11) dapat disimpulkan bahwa ada 43 orang berusia muda dan 49 orang berusia tua, ada 56 laki laki dan 36 perempuan, juga 71 responden yang menempuh perkuliahan dan 21 responden yang tidak menempuh perkuliahan yang dikelompokan dari 100 responden yang merasa puas akan layanan yang diberikan petugas pajak, ataupun teknologi yang membantu proses mengenai pengampunan pajak, maupun kantor pelayanan yang nyaman. Terlihat bahwa responden menjawab kuesioner dengan menitik beratkan pada kepuasan mereka yang terlihat setuju dengan pernyataan yang peneliti buat.

Dari sekian banyak responden yang merasa puas ada sebagian kecil yang tidak merasa puas akan kualitas layanan yang responden terima, terhitung ada 5 orang muda dan dewasa dan 3 orang tua berdasarkan usia yang menyatakan tidak puas. Berdasarkan jenis kelamin ada 4 orang laki-laki dan 4 orang wanita yang tidak puas, serta berdasarkan pekerjaan responden ada juga 5 responden yang berkuliah dan 3 responden yang tidak berkuliah yang merasa tidak puas.

Dari uji chi-square dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan keempat faktor penyusun persepsi tidak memiliki tingkat hubungan signifikansi yang tinggi. Jadi hampir semua jawaban yang diolah memiliki hasil yang rata-rata sama dan tidak terlalu signifikan.

Pada penelitian ini responden kurang memberikan persepsi yang baik pada pengorbanan yang responden keluarkan berupa biaya, tenaga, dan waktu dikarenakan adanya persepsi bahwa responden kurang puas akan kesesuaian hasil yang diperoleh dengan harapan yang responden buat, yaitu pengorbanan yang responden lakukan. Jika dilihat dari usia, orang tua dan muda memiliki kesamaan dalam berpikir, yaitu pengorbanan yang dilakukan belum sesuai dengan hasil yang mereka inginkan. Tetapi antara orang tua dan muda juga memiliki persepsi yang sedikit berbeda karena dalam menilai dan berpersepsi selain dengan menggunakan perasaan mereka. Orang tua lebih cenderung sensitif akan hal-hal yang dirasa kurang sesuai dan anak muda cenderung lebih cuek. Hal ini terlihat sangat nampak dari jawaban responden yang kebanyakan orang muda berpendapat netral.

Perbedaan *gender* tidak banyak mempengaruhi pemberian persepsi tentang pengorbanan yang dikeluarkan responden dalam Tahun Pembinaan Wajib Pajak. Pria maupun wanita berpendapat bahwa pengorbanan yang dikeluarkan belum sesuai dengan hasil yang mereka harapkan. Walaupun terkadang tujuan yang diajukan ke KPP Pratama Salatiga mengenai *reinventing* terkadang berbeda, dan juga adanya perbedaan minat wanita dengan minat pria, misalnya dalam mengeluarkan waktu, tenaga dan biaya untuk mendapatkan penghapusan sanksi administrasi yang mereka harapkan.

Dari segi perbedaan pendidikan yang ditempuh oleh seorang responden tidak banyak memegang peranan dalam perbedaan persepsi yang ada, karena sebagian besar responden mengutarakan bahwa mereka kurang puas dan merasa kurang sesuai akan pengorbanan yang mereka keluarkan untuk mendapatkan pengampunan pajak yang responden inginkan dan harapkan. Penyusunan analisis ini didasarkan pada pengujian signifikansi yang telah dilakukan oleh penulis.

Tabel 12 .Keterkaitan Pengorbanan dan Usia

Pengorbanan		Muda	Tua
	Sesuai	36	45
Tidak sesuai	12	7	

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,117(lampiran).

Pengorbanan yang dimaksudkan di penelitian ini adalah sesuatu yang dikeluarkan responden untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Setelah dilakukan analisis pada jawaban responden terdapat 36 orang muda dan dewasa serta 45 orang tua yang menyatakan bahwa pengorbanan yang mereka keluarkan sebanding dengan apa yang diinginkan. Pengorbanan waktu, tenaga, dan biaya tentunya. Tetapi beberapa responden yaitu 12 orang muda dan 7 orang yang berusia tua merasa bahwa pengorbanan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,117. Karena nilai Asymp.sig 0,117 >0,05 maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengorbanan dan usia. Hal ini dapat diartikan pula bahwa pengorbanan tidak mempunyai korelasi yang signifikan dengan usia. Terlihat bahwa wajib pajak tua maupun muda sama-sama memiliki persepsi bahwa pengorbanan yang dilakukan WP sesuai dengan apa yang diharapkan WP.

Tabel 13. Keterkaitan Pengorbanan dan Jenis Kelamin

Pengorbanan		Laki-Laki	Perempuan
	Sesuai	48	33
Tidak sesuai	12	7	

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,755(lampiran).

Berdasarkan jenis kelamin, perihal kepuasan dapat dilihat bahwa pengorbanan 48orang responden laki-laki dan 33 responden perempuan sesuai dengan apa yang responden inginkan, pengorbanan waktu, tenaga dan biaya telah sesuai dengan apa yang responden harapkan dari KPP Pratama Salatiga. Bertolak belakang dengan 12 responden laki-laki dan 7 responden perempuan yang menyatakan bahwa pengorbanan yang di keluarkan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Responden merasa bahwa apa yang di korbakan belum sepenuhnya sebanding dengan yang responden terima.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,755. Karena nilai Asymp.sig 0,755 >0,05 maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengorbanan dan jenis kelamin. Terlihat bahwa wajib pajak laki-laki maupun perempuan sama-sama memiliki persepsi bahwa pengorbanan yang dilakukan wajib pajak sesuai dengana apa yang diharapkan wajib pajak.

Tabel 14. Keterkaitan Pengorbanan dan Pendidikan

Pengorbanan		Kuliah	Tidak kuliah
	Sesuai	61	20
Tidak sesuai	15	4	

Keterangan: nilai Asymp.Sig sebesar 0,738(lampiran).

Jika dilihat menggunakan sudut pandang pendidikan, pengorbanan responden juga bisa dikelompokkan menjadi 61 responden yang kuliah dan 20

responden yang tidak kuliah merasa bahwa pengorbanan yang responden berikan adalah sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu tentang pengampunan pajak. Tetapi ada 15 responden yang kuliah dan 4 responden yang tidak kuliah yang merasa bahwa pengorbanan yang responden lakukan belum sesuai dengan hasil yang mereka harapkan mengenai pengampunan pajak. pengungkapan ini dilakukan dengan melihat dan menganalisis hasil jawaban kuesioner responden.

Pada bagian pearson Chi-square terlihat nilai Asymp.Sig sebesar 0,738. Karena nilai Asymp.sig 0,738 $>0,05$ maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengorbanan dan pendidikan. Hal ini dapat diartikan pula bahwa pengorbanan tidak mempunyai korelasi yang signifikan dengan pendidikan yang ditempuh responden. Terlihat bahwa wajib pajak yang menempuh perkuliahan maupun yang tidak, sama-sama memiliki persepsi bahwa pengorbanan yang dilakukan wajib pajak sesuai dengana apa yang diharapkan wajib pajak.

Pada bagian pengorbanan, dapat dikatakan bahwa pengorbanan responden tidak sepenuhnya tergolong sesuai maupun tidak, responden banyak yang merasa netral atau biasa-biasa saja dalam menanggapi pengorbanan responden, hanya saja tabel silang yang digunakan peneliti menggolongkan menjadi dua yaitu pengorbanan sesuai dengan harapan responden dan pengorbanan tidak sesuai dengan harapan responden. Maka dengan analisis yang ada peneliti mengambil kesimpulan seperti hal tersebut di atas.

Dari keempat tabel di atas (tabel 12, tabel 13, tabel 14) dapat disimpulkan bahwa ada 36 orang berusia muda dan 45 orang berusia tua, ada 48 laki laki dan 33 perempuan, juga ada 61 responden yang kuliah dan 20 responden yang tidak menempuh perkuliahan merasa bahwa pengorbanan yang di keluarkan responden sesuai dengan apa yang responden harapkan. Beberapa orang merasa pengorbanan yang mereka keluarkan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan, beberapa orang tersebut terdiri dari 12 orang berusia muda dan 7 orang berusia tua, 12 laki laki dan 7 perempuan, serta 15 responden yang kuliah dan 4 responden yang tidak kuliah.

Dari uji chi-square yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengorbanan dan ketiga faktor penyusun persepsi tidak memiliki tingkat hubungan signifikansi yang tinggi. Jadi hampir semua jawaban yang diolah memiliki hasil yang rata-rata sama dan tidak terlalu signifikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak yaitu sebagian wajib pajak paham akan peraturan dan menilai bahwa kualitas pelayanan memuaskan, wajib pajak merasa bahwa pengorbanan yang diberikan sudah sepantasnya sesuai, walaupun beberapa wajib pajak merasa bahwa pengorbanan yang diberikan belum sesuai. Jika dihubungkan antara ketiga penyusun persepsi (pemahaman wajib pajak, kualitas layanan, dan pengorbanan wajib pajak) dan beberapa karakteristik responden, menunjukkan bahwa memiliki hubungan yang tidak signifikan, hampir semua jawaban yang diolah memiliki hasil yang rata-rata sama.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak sudah baik terutama pada pemahaman akan sanksi administrasi (denda). Akan tetapi wajib pajak masih belum terlalu paham akan cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya. Sebaiknya pihak petugas pajak lebih sering melakukan pelatihan kepada masyarakat tentang cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung responden. Berdasarkan hasil penelitian ini para wajib pajak menilai kualitas pelayanan di KPP Pratama Salatiga sudah cukup baik, dari segi kualitas layanan, gedung kantor tempat pelayanan pajak sudah layak untuk digunakan dalam proses transaksi perpajakan. Walaupun sudah mempunyai kualitas pelayanan yang baik, KPP Pratama Salatiga harus terus meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, sehingga para wajib pajak merasa lebih nyaman dan merasa lebih terlayani dengan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan, yang pada akhirnya akan meningkatkan

persepsi positif para wajib pajak dalam membayar pajak. Pengorbanan berupa biaya, tenaga, dan waktu yang dikeluarkan oleh responden belum sebanding dengan hasil yang diperoleh. Hal tersebut kurang baik karena responden akan merasa dirugikan. Sebaiknya petugas pajak mengerti akan hal tersebut supaya dapat mencari solusi yang dapat menyetarakan pengorbanan yang dilakukan responden dengan hasil transaksi perpajakan yang baik.

Keterbatasan dan Saran Penelitian

Walaupun penelitian ini telah dilakukan secara maksimal. Namun, peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan pada waktu penelitian di KPP Pratama Salatiga yaitu, banyak kuesioner yang tidak layak untuk dimasukkan ke dalam penelitian ini, responden masih belum serius, sehingga mengakibatkan hasil tidak maksimal. Pada pemahaman masih kurang menggambarkan pemahaman dan masih condong pada perihal pengetahuan. Maka peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat menambah indikator pemahaman dengan lebih detail lagi. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti bisa menambahkan teknik wawancara kepada responden yang bersangkutan, agar dalam penelitian selanjutnya bisa lebih maksimal dan sepenuhnya sesuai dengan persepsi wajib pajak yang diteliti.