

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN DAN PENERIMAAN PAJAK

Cindy Audria Surjadjaja
cindyaudria93@gmail.com
Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The research aimed to examine and analyze the effect of tax payers awareness, tax sancyion, fiscal service on the tax payers compliance and tax receipt. While, the population was institution and personal tax prayer which were listed on KPP Krembangan Surabaya at Indrapura Number 5 (GKN1). This research was quantitative and the data used primary. Moreover, the data collection technique used incidental sampling with questionnaire as the instrument. In addition, the data analysis technique used multi linear regression. The research result concluded the tax payers awareness, sanction, and fiscal service had positive and significant effect on the tax payers compliance and tax receipt. Therefore, the tax payers compliance of tax regulations and tax revenues will increase due to the increasing awareness of tax payers on the importance of taxes for a country, the more rigorous on tax sanction, and the existence of good and correct quality from the fiscal service.

Keywords: tax payers awareness, tax sanction, fiscal service, tax payers compliance, tax receipt.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Krembangan Surabaya yang terletak di Gedung Keuangan Negara I di jalan indrapura Nomor 5 Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer. Dalam penelitian ini ditetapkan teknik pengambilan atau penentuan sampel menggunakan teknik *incidental sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Sehingga dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak bagi suatu negara, semakin tegas suatu sanksi perpajakan, dan adanya kualitas pelayanan yang baik dan benar dari fiskus maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkat dan penerimaan pajak akan mengalami peningkatan.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak, penerimaan pajak.

PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah dan masyarakat Indonesia. Dalam pelaksanaannyadiperlukan kebijakan ekonomi yang digunakan untuk mengumpulkan dan menambah penerimaan negara. Penerimaan negara ini digunakan untuk memajukan perekonomian masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan membiayai belanja negara. Sumber penerimaan negara terbesar berasal dari pajak, maka pajak memiliki peran penting dalam pembiayaan keperluan negara. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk menciptakan kebijakan-kebijakan yang dapat menggali potensi penerimaan negara melalui penerimaan pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia yang semula menggunakan sistem pemungutan pajak *official assessment system* dimana aparat pajak diberikan wewenang penuh untuk menetapkan jumlah pajak yang tehutang dirubah menjadi *self assessment system* yaitu sistem

pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan memberikan kewenangan kepada wajib pajak, tidak sepenuhnya wajib pajak menjalankan, justru hal ini memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan penyelewengan pajak. Menurut Devano dan Rahayu (2006:113) dalam Mutia (2014) sebagian besar rakyat di seluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga memenuhinya tidak ada yang tanpa menggerutu, sedikit saja yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai pemerintahan suatu negara. Membayar pajak bukanlah tindakan sederhana ditambah lagi adanya penyalagunaan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak, hal ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak ini merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak memiliki sikap untuk menjalankan dan melaksanakan perannya yaitu melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peran penting ini dapat meningkatkan penerimaan pajak. Untuk meningkatkan penerimaan pajak maka diperlukan peran dari berbagai pihak antara lain peran dari wajib pajak, fiskus dan pemerintah sendiri.

Peran wajib pajak adalah memiliki kesadaran mengenai pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran ini akan meningkat apabila wajib pajak memiliki persepsi positif terhadap pajak. Peran dari pemerintah adalah menerapkan sanksi, Menurut Mardiasmo (2011:47) sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi perpajakan akan memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak menaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Selain itu, peran fiskus juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk membantu wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (2) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (3) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (4) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak? (5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak? (6) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap penerimaan pajak? Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 angka 1 Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak

Menurut Waluyo (2010) pada umumnya pajak memiliki dua fungsi yakni fungsi *budgetair* (anggaran) adalah Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Fungsi *regulerend* (mengatur) adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan

ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Sistem Pemungutan Pajak

Withholding System: sistem ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk melakukan pemotongan pajak terutang. Contoh pajak yang menggunakan sistem ini adalah Pajak Penghasilan. *Official Assesment System*: sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada fiskus untuk menentukan atau menetapkan besarnya pajak yang terhutang. Contoh Pajak yang menggunakan sistem ini adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dikenakan atas bumi dan/atau bangunan mau tidak mau akan melibatkan masyarakat dari semua lapisan, yakni mereka yang memiliki, menguasai, atau mengambil manfaat dari bumi dan atau bangunan sebagai subjek pajak (Wajib Pajak). *Self Assessment System*: sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memeberikan kewenngan bagi Wajib Pajak untuk melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan secara mandiri sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Contoh pajak yang masih menggunakan sistem ini adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas barang dan jasa, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi dan badan (subjek pajak) yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010).

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak ini dibuat untuk mendukung wajib pajak dalam hal menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Seberapa kuat sanksi perpajakan ini sehingga dapat membuat wajib pajak menjadi taat dan patuh terhadap peraturan perundang-undangan. Sanksi Perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak dengan melakukan pembayaran kepada kas negara berupa kenaikan, bunga, dan denda. Sedangkan sanksi pidana merupakan hukuman berupa kurungan penjara.

Pelayanan Fiskus

Arum (2012) menyatakan pelayanan fiskus adalah petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Fiskus memiliki tanggung jawab atas keberhasilan pembungutan pajak oleh karena itu diperlukan fiskus yang memiliki pengetahuan, pengalaman dalam hal perpajakan sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya rasa puas akan pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki respon yang positif terhadap pajak.

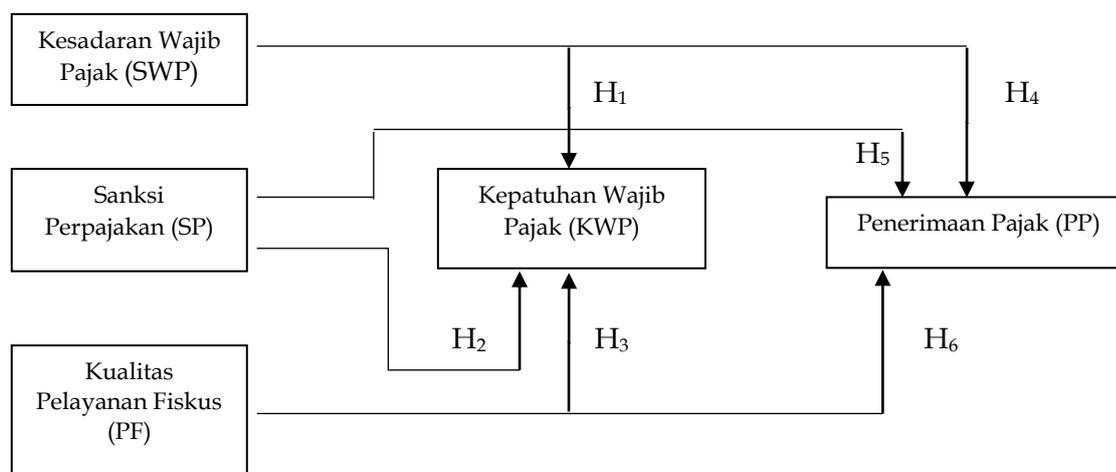
Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap yang dimiliki wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan menjalankannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melakukan pembiayaan keperluan negara, pembangunan infrastruktur, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya diperlukan kesadaran dari wajib pajak itu sendiri, dimana wajib pajak memiliki pemahaman mengenai bidang perpajakan dan memiliki kesungguhan dalam melakukan kewajibannya. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki pandangan positif terhadap pajak maupun instansi yang menangani. Penelitian Ibtida (2010), Brata *et al* (2017), Siamena *et al* (2017) membuktikan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tegas atau tidaknya suatu sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang karena kealfaannya tidak menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi ini digunakan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Penelitian Mutia (2014), Adiputra *et al* (2017), Wicaksono *et al* (2018), Siamena *et al* (2017) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemerintah memiliki peran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Menurut Mutia (2014) kualitas pelayanan fiskus adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh fiskus kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya ini bergantung pada bagaimana petugas pajak/fiskus memberikan arahan, bimbingan, dan pengetahuan mengenai perpajakan. Dalam hal ini fiskus diharapkan memiliki pengetahuan, pengalaman dalam bidang perpajakan baik peraturan terbaru maupun sistem administrasi. Penelitian Mutia (2014), Adiputra *et al* (2017), Arum (2012) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak akan meningkat apabila adanya kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak. Penerimaan pajak ini digunakan untuk membiayai keperluan negara, meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak yang terhutang maka penerimaan pajak akan meningkat. Pada penelitian Sulistyawati (2012) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak.

H₄: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak

Sanksi Perpajakan ini diterapkan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan ini dianggap kerugian bagi wajib pajak, sehingga memaksa wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu atau sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Pada Penelitian Warliana (2016) membuktikan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

H₅: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Penerimaan Pajak

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dapat meningkatkan penerimaan pajak karena Dengan pelayanan yang baik dan benar, wajib pajak akan merasa terbantu dalam hal perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak yang terhutang maka akan meningkatkan kesadaran kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Hal ini akan meningkatkan penerimaan pajak karena wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya dalam hal pembayaran dengan pelayanan dari petugas pajak. Penelitian Sulistyawati (2012) membuktikan bahwa pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan negara,

H₆: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian kausal komparatif (*Causal-Comparative Research*) untuk menguji kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Populasi sebagai objek penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan

dan orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Krembangan Surabaya yang terletak di Gedung Keuangan Negara I di jalan indrapura Nomor 5 Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan atau penentuan sampel yang diterapkan pada penelitian ini adalah teknik sampling incidental (*incidental sampling*) yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang bertemu secara kebetulan/*incidental* dengan peneliti dan dalam menentukan wajib pajak, peneliti diarahkan oleh petugas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Krembangan Surabaya dalam hal ini wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Krembangan Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber utama. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan langsung mendatangi responden serta menggunakan metode kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai suatu masalah. Dengan demikian kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini.

Variabel dan Definisi Operasionalisasi Variabel

Variabel Penelitian

Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang dianggap berpengaruh terhadap variabel yang lain. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus.

Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang tergantung atau dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Definisi Operasionalisasi Variabel

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak memiliki pemahaman, pengetahuan mengenai fungsi pajak bagi negara. Semua item pertanyaan diukur pada Skala Likert (*Likert Scale*) 1 sampai dengan 5. Dengan skala likert, variable yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen dalam penelitian ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Semua item pertanyaan diukur pada Skala Likert (*Likert Scale*) 1 sampai dengan 5. Dengan skala likert, variable yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item

instrumen dalam penelitian ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Pelayanan Fiskus

Fiskus merupakan pejabat pemerintah yang bertugas dalam hal perpajakan di Indonesia. Pelayanan fiskus merupakan segala kegiatan yang dilakukan fiskus kepada wajib pajak dalam hal membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan maka wajib pajak akan merasa puas dan terbantu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Semua item pertanyaan diukur pada Skala Likert (*Likert Scale*) 1 sampai dengan 5. Dengan skala likert, variable yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen dalam penelitian ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Semua item pertanyaan diukur pada Skala Likert (*Likert Scale*) 1 sampai dengan 5. Dengan skala likert, variable yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen dalam penelitian ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Penerimaan Pajak

Pajak merupakan kontribusi yang besar dalam penerimaan Negara. Pajak juga digunakan untuk membiayai belanja dan keperluan Negara. Semua item pertanyaan diukur pada Skala Likert (*Likert Scale*) 1 sampai dengan 5. Dengan skala likert, variable yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen dalam penelitian ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Sebuah item atau pernyataan dikatakan valid apabila mempunyai dukungan kuat terhadap skor total. Bagian dari uji validitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah melalui analisis butir-butir, dimana untuk menguji setiap butir maka skor total valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan antara angka r -hitung (Nilai *odai Corrected Item-Total Correlation*) dan angka dari r -tabel. Suatu item dikatakan valid jika memiliki angka r -hitung (nilai *dai Corrected Item-Total Correlation*) $> r$ -tabel.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran keandalan butir pertanyaan dilakukan dengan cara hasil akhir dari skor diukur

korelasinya antara skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan program computer atau *software* SPSS dengan fasilitas uji statistiknya. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronback*. Jika nilai *Cronbach alpha* (α) > 0,60 dapat dikatakan bahwa suatu instrumen tersebut reliabel. Jika nilai *alpha* mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya untuk instrumen.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak, nilai residualnya mempunyai distribusi normal atau tidak. Hipotesis yang menyatakan model regresi tidak terdistribusi secara normal akan diuji dengan nilai z . Apabila nilai z statistiknya tidak signifikan, maka suatu model regresi disimpulkan terdistribusi normal. Uji kolmogorov Smirnov dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05. Untuk lebih sederhana, pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat probabilitas dari kolmogorov smirnov z statistik. Jika probabilitas z statistik lebih besar dari 0,05 maka nilai residual terdistribusi secara normal, sedangkan jika probabilitas z statistik lebih kecil dari 0,05 maka nilai residual dalam suatu model regresi terdistribusi secara tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk melakukan pengujian apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam regresi dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) jika nilai *tolerance* > 0,10 dan *variance inflation factor* (VIF) < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Cara lain untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan melihat koefisien antar variabel independen. Model regresi dikatakan tidak mengalami multikolinearitas bila korelasi antar variabel independen tidak kuat.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan Rank Spearman.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan menguji pengaruh simultan dari beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Berikut model regresi yang digunakan dalam penelitian ini:

$$\text{KWP} = \alpha_0 + \beta_1\text{SWP} + \beta_2\text{SP} + \beta_3\text{PF} + \varepsilon$$

$$\text{PP} = \alpha_0 + \beta_1\text{SWP} + \beta_2\text{SP} + \beta_3\text{PF} + \varepsilon$$

Keterangan:

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak

PP = Penerimaan Pajak

α_0 = Konstanta

SWP = Kesadaran Wajib Pajak

SP = Sanksi Perpajakan

PF = Kualitas Pelayanan Fiskus

ε = Standar error

Pengujian Hipotesis

Uji Kelayakan Model (*Goodnes of Fit*)

Untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan uji kelayakan model pada tingkat α sebesar 5%. Adapun kriteria pengujian: (a) Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka model yang digunakan dalam penelitian tidak layak dan tidak dapat dipergunakan analisis berikutnya; (b) Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka model yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya

Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel-variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujian dalam uji Koefisien Determinasi jika nilai $R^2 = 1$ atau mendekati angka satu, maka, maka variabel independen mampu menjelaskan bahwa terdapat pengaruh atau hubungan untuk mendeteksi koefisien variabel dependen dan jika R^2 mendekati 0 maka variabel independen tidak mampu menjelaskan hubungan variabel dependen karena keterbatasan dari model regresi.

Pengujian Hipotesis (Uji - t)

Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian

Wajib Pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 70 respnden. Penentuan responden diarahkan dengan petugas pelayanan di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Wajib pajak ini meliputi wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Statistik Deskriptif

Tabel 1
Statistik Deskriptif

Variabel Penelitian	N	Mean	Std. Deviasi
Penerimaan Pajak	70	4,16	4,032
Kepatuhan Wajib Pajak	70	4,13	4,062
Kesadaran Wajib Pajak	70	4,03	5,004
Sanksi Pepajakan	70	3,92	5,802
Pelayanan Fiskus	70	4,13	4,615

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel 1 mengenai deskripsi jawaban variable-variabel dalam penelitian ini rata-rata yang diperoleh mendekati angka 4, maka dalam daftar Skala Likert nilai 4 memiliki tanggapan setuju/sering/positif, hal ini menunjukkan bahwa responden netral dan hampir mendekati setuju.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Suatu uji dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika uji tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya uji tersebut.). Kriteria penerimaan atau penolakan validitas data kuesioner adalah r hitung $> r$ tabel, dalam penelitian ini total responden adalah 70 responden, sehingga

untuk menentukan r table maka $df = N - 2$, $df = 70 - 2$, $df = 68$, sehingga diperoleh r table = 0,2352.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r table	Hasil Uji
PP1	0,688	0,2352	Valid
PP2	0,722	0,2352	Valid
PP3	0,732	0,2352	Valid
PP4	0,658	0,2352	Valid
PP5	0,502	0,2352	Valid
PP6	0,664	0,2352	Valid
KWP1	0,687	0,2352	Valid
KWP2	0,754	0,2352	Valid
KWP3	0,811	0,2352	Valid
KWP4	0,884	0,2352	Valid
KWP5	0,863	0,2352	Valid
KWP6	0,826	0,2352	Valid
SWP1	0,672	0,2352	Valid
SWP2	0,748	0,2352	Valid
SWP3	0,426	0,2352	Valid
SWP4	0,842	0,2352	Valid
SWP5	0,748	0,2352	Valid
SWP6	0,778	0,2352	Valid
SWP7	0,784	0,2352	Valid
SP1	0,75	0,2352	Valid
SP2	0,747	0,2352	Valid
SP3	0,727	0,2352	Valid
SP4	0,737	0,2352	Valid
SP5	0,807	0,2352	Valid
SP6	0,809	0,2352	Valid
SP7	0,835	0,2352	Valid
PF1	0,795	0,2352	Valid
PF2	0,895	0,2352	Valid
PF3	0,816	0,2352	Valid
PF4	0,791	0,2352	Valid
PF5	0,853	0,2352	Valid
PF6	0,854	0,2352	Valid

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Dari hasil uji Validitas pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Pelayanan Fiskus (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y1), dan Penerimaan Pajak (Y2) terlihat bahwa semua item skor dari setiap pernyataan adalah r hitung > r tabel yang berarti bahwa setiap instrumen dari item pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian maka semua item pernyataan dari variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Pelayanan Fiskus (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y1), dan Penerimaan Pajak (Y2) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* (α) memiliki nilai lebih besar 0,60.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,939	32

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel 3 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,939 > 0.60 sehingga dapat dijelaskan bahwa data memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.

Uji Normalitas Persamaan Satu

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas Persamaan Satu
One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		70
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	145.229.291
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,128
	<i>Positive</i>	,128
	<i>Negative</i>	-,063
<i>Test Statistic</i>		,128
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,076 ^c

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa *Asymp sig* (2-tailed) sebesar 0,076. Nilai Sig 0,076 > 0.05 maka dapat disimpulkan data penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas Persamaan Satu

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Satu

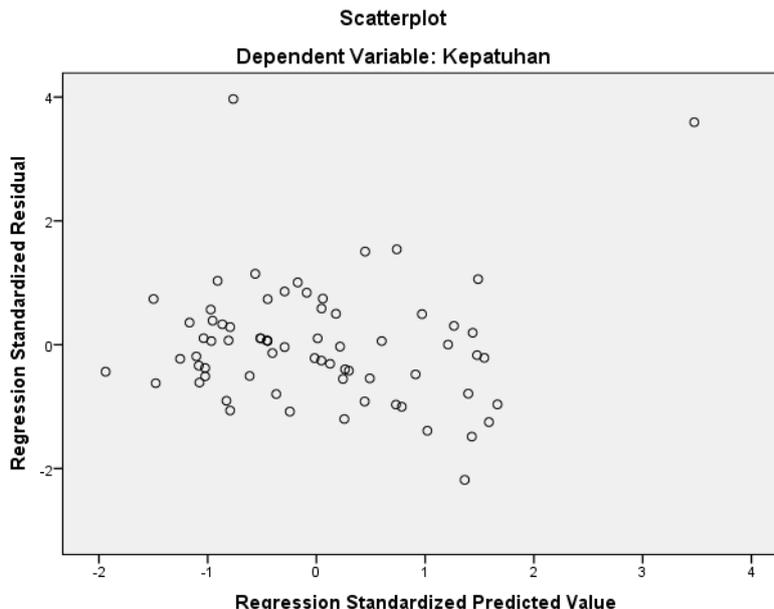
Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1		
(Constant)		
Sanksi	,979	1,021
Pelayanan	,934	1,070
Kesadaran	,920	1,087

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa tiap variabel bebas tersebut dengan nilai *VIF* kurang dari 10 dan *tolerance value* lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan pada penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas Persamaan Satu

Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola diagram scatterplots hasil output SPSS 23. Kriteria uji Heteroskedastisitas dengan diagram scatterplots jika terdapat pola tertentu pada diagram scatterplots maka dapat disimpulkan bahwa ada terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika tidak ditemukan pola pada diagram scatterplots atau titik-titik pada diagram menyebar dapat disimpulkan tidak ada terjadinya heteroskedastisitas.



Gambar 2
Grafik Scatterplot Persamaan Satu

Berdasarkan Gambar 2 diatas menjelaskan bahwa tidak membentuk pola-pola tertentu seperti gelombang tetapi terlihat titik-titik menyebar sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda Persamaan Satu

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Persamaan Satu
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,829	,405		2,050	,044
	Sanksi	,094	,046	,229	2,068	,043
	Pelayanan	,221	,087	,261	2,552	,013
	Kesadaran	,428	,120	,400	3,576	,001

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Dari hasil data diatas diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KWP = \alpha_0 + \beta_1SWP + \beta_2SP + \beta_3PF + \epsilon$$

$$KWP = 0.829 + 0,428SWP + 0,094SP + 0,221PF + \epsilon$$

Uji Kelayakan Model Persamaan Satu
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Persamaan Satu
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,711 ^a	,506	,483	,39053

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan hasil yang disajikan tabel 7 hasil uji koefisien Korelasi (R) sebesar 0,711 atau 71,1%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan besarnya pengaruh pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan persamaan regresi dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi (Adjusted R²) yaitu sebesar 0,506 atau 50,6%, hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus memberikan pengaruh sebesar 50,6% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 49,4% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji Kelayakan Model Persamaan Satu

Tabel 8
Hasil Uji Kelayakan Model Persamaan Satu
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,294	3	3,431	22,500	,000 ^b
	Residual	10,066	66	,153		
	Total	20,360	69			

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan Tabel 8 diatas nilai sig < 0,05 yaitu sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi diatas layak untuk dipergunakan sebagai model regresi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Pengaruh Parsial (Uji t) Persamaan Satu

Tabel 9
Hasil Uji Parsial (Uji t) Persamaan Satu
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,829	,405		2,050	,044
	Sanksi	,094	,046	,229	2,068	,043
	Pelayanan	,221	,087	,261	2,552	,013
	Kesadaran	,428	,120	,400	3,576	,001

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien 0,400 dengan signifikansi value sebesar 0,001 yang berarti signifikansi value 0,001 < 0,05. Dengan demikian H₁ dapat diterima atau kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien 0,229 dan signifikansi value 0,043 yang berarti signifikansi value 0,043 < 0,05. Dengan demikian H₂ dapat diterima atau variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai koefisien 0,261 dan signifikansi value sebesar 0,013 yang berarti signifikansi value 0,013 < 0,05. Dengan demikian variabel pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Normalitas Persamaan Dua

Tabel 10
Hasil Uji Normalitas Persamaan Dua
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		70
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,03220179
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,105
	<i>Positive</i>	,105
	<i>Negative</i>	-,063
<i>Test Statistic</i>		,105
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,053 ^c

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa *Asymp sig (2-tailed)* sebesar 0,053. Nilai Sig 0,053 > 0.05 maka dapat disimpulkan data penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas Persamaan Dua

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Dua

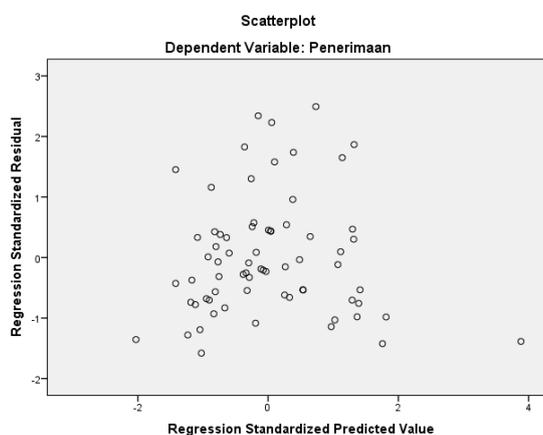
Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 (Constant)		
Sanksi	0,858	1,166
Pelayanan	0,902	1,109
Kesadaran	0,803	1,246

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel 11 dapat dijelaskan bahwa tiap variabel bebas tersebut dengan nilai VIF kurang dari 10 dan *tolerance value* lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan model yang digunakan pada penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas Persamaan Dua

Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola diagram scatterplots hasil output SPSS 23. Kriteria uji Heteroskedastisitas dengan diagram scatterplots jika terdapat pola tertentu pada diagram scatterplots maka dapat disimpulkan bahwa ada terjadi heteroskedastisitas,



Gambar 3
Grafik Scatterplot Persamaan Dua

Berdasarkan Gambar 3 diatas menjelaskan bahwa tidak membentuk pola-pola tertentu seperti gelombang tetapi terlihat titik-titik menyebar sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda Persamaan Dua

Tabel 12
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Persamaan Dua
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,078	,224		9,290	,000
	Sanksi	,154	,049	,227	3,173	,002
	Pelayanan	,504	,073	,501	6,855	,000
	Kesadaran	,427	,190	,346	2,244	,028

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Dari hasil output SPSS 23 diatas diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$PP = \alpha_0 + \beta_1SWP + \beta_2SP + \beta_3PF + \varepsilon$$

$$PP = 2,078 + 0,427SWP + 0,154SP + 0,504PF + \varepsilon$$

Uji Kelayakan Model Persamaan Dua
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 13
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Persamaan Dua
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,890 ^a	,792	,779	,20660

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan hasil yang disajikan pada tabel 42 diatas, hasil uji koefisien Korelasi (R) sebesar 0,890 atau 89%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dengan penerimaan pajak. Sedangkan besarnya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus terhadap penerimaan pajak berdasarkan persamaan regresi dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi (Adjusted R²) yaitu sebesar 0,779 atau 77,9%, hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus memberikan pengaruh sebesar 77,9% terhadap penerimaan pajak. Sedangkan sisanya sebesar 22.1% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji Kelayakan Model Persamaan Dua

Tabel 14
Hasil Uji Kelayakan Model Persamaan Dua
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,421	4	2,605	58,216	,000 ^b
	Residual	2,909	65	,045		
	Total	13,330	69			

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan Tabel 14 diatas nilai sig < 0,05 yaitu sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi diatas layak untuk dipergunakan sebagai model regresi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Pengaruh Parsial (Uji t) Persamaan Dua

Tabel 15
Hasil Uji Parsial (Uji t) Persamaan Dua
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,078	,224		9,290	,000
	Sanksi	,154	,049	,227	3,173	,002
	Pelayanan	,504	,073	,501	6,855	,000
	Kesadaran	,427	,190	,346	2,244	,028

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak menghasilkan nilai koefisien 0,346 dengan signifikansi value sebesar 0,028 yang berarti signifikansi value $0,028 < 0,05$. Dengan demikian H_4 dapat diterima atau kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Pengujian pada hipotesis 5, pengaruh sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak menghasilkan nilai koefisien 0,227 dan signifikansi value 0,002 yang berarti signifikansi value $0,002 < 0,05$. Dengan demikian H_5 dapat diterima atau variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak menghasilkan nilai koefisien 0,501 dan signifikansi value sebesar 0,000 yang berarti signifikansi value $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_6 dapat diterima atau variabel pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ini didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 3,576 dengan tingkat signifikan 0,001 atau lebih kecil dari 0,05 serta koefisien 0,400. Hal ini dapat membuktikan semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka dapat dipastikan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki kesadaran akan pentingnya pajak dalam pembangunan negara dan wajib pajak memiliki pandangan positif terhadap pajak. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014).

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ini didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 2,068 dengan tingkat signifikan 0,043 atau lebih kecil dari 0,05 serta koefisien 0,229. Hal ini dapat membuktikan semakin tegas sanksi perpajakan yang diterapkan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak ini memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Brata *et al* (2017) dan Mutia (2014)

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ini didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 2,552 dengan tingkat signifikan 0,013 atau lebih kecil dari 0,05 serta koefisien 0,261. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak akan memberikan kemudahan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Fiskus diharapkan memiliki kemampuan, pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman dalam hal perpajakan, hal ini digunakan untuk memberikan edukasi kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memahami dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fitriyaningsih et al (2018), dan Mutia (2014)

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Pernyataan ini didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 2,244 dengan tingkat signifikan 0,028 atau lebih kecil dari 0,05 serta koefisien 0,346. Kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak bagi pembangunan suatu negara akan meningkatkan penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak maka wajib pajak akan dengan sendirinya menjalankan kewajiban perpajakan dalam hal membayar pajak yang terhutang. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati et al (2012) dan Ibtida (2010).

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak

Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Pernyataan ini didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 3,173 dengan tingkat signifikan 0,002 atau lebih kecil dari 0,05 serta koefisien 0,227. Penerimaan pajak akan meningkat apabila ada sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang tidak menjalankankewajiban perpajakannya karena sanksi perpajakan merupakan kerugian bagi wajib pajak. Wajib pajak akan dikenakan sanksi perpajakan jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Warliana et al (2016).

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Penerimaan Pajak

Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Pernyataan ini didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 6,855 dengan tingkat signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 serta koefisien 0,501. Fiskus diharapkan memiliki pengetahuan dan pemahaman untuk memberikan pelayanan dan edukasi kepada wajib pajak di era metode pembayaran online saat ini. Dengan adanya pelayanan yang baik dan benar, maka wajib pajak akan merasa terbantu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan meningkatkan penerimaan pajak dikarenakan wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan dalam hal pembayaran pajak terhutang. Penelitian ini mendukung penelitian Sulistyawati et al (2012).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan hasil penelitian ini dapat ditarik sebagai berikut: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. (2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. (3) Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah melakukan perbandingan antara wajib pajak besar dan wajib pajak kecil.

Saran

Berdasarkan penelitian ini, saran yang ingin penulis berikan adalah (1) untuk penelitian selanjutnya agar menambahkan atau mengganti variabel-variabel seperti pemahaman wajib pajak, dan sistem administrasi berbasis online. (2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan, perlu diadakan peningkatan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai objek-objek pajak yang dikenakan PPh, PPN, dan PBB. Hal ini akan meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak. (3) Sebaiknya dilakukan sosialisasi perpajakan yang berbasis online, sehingga masyarakat dapat memahami dan dapat menjalankan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra. I. P. E. dan D.G. Wirama. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 18 (1):1-28.
- Arum. H. P. 2012. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama cilacap. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Brata. J.D, I. Yusningsih, dan A.I. Kesuma. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman*. 19(1):1-13.
- Fitrianingsih. F, Sudarno, dan T. Kurrohman. 2018. Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. 5(1): 100-104.
- Ibtida. R. 2010. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kinerja penerimaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening (studi pada wajib pajak di Jakarta Selatan). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang. *Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Padang*. 2(1): 1-21.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. 6(1). 1-23
- Siamena. E. dan H. Sabijono. Dan J. D. L. Warongan. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Menado. *Jurnal Riset Akuntansi* 12 (2):1-11.
- Sulistiyawati, A. I. dan D. I. T. Lestari dan N. W. Tiandari. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *Jurnal InFestasi* 8(1): 81-96.
- Undang - Undang No. 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

- Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Warliana, S. dan S. B. Arifin. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis* 16(1): 1-13.
- Wicaksono, R. A, M. R. Nazar, dan Kurnia. 2018. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Melakukan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di KPP Pratama Sumedang. *Jurnal e-Proceeding of Management* 5(1):1-8.