

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Rosita Niken Prihastini
rositaniken02@gmail.com
Fidiana
fidiana@stiesia.ac.id

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of service quality, checking, and tax sanction on the personal taxpayers' compliance of Pratama Tax Service Office Surabaya, Sawahan. The population was personal taxpayers which were listed on Pratama Tax Service Office Surabaya, Sawahan, who did their own tax liabilities. While, the data collection technique used purposive sampling. In line with, there were 70 taxpayers as sample. Moreover, the instrument used questionnaires. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 23. The research result concluded the service quality had positive and significant effect on the taxpayers' compliance. It had been shown by positive regression coefficient, 0.522 with significance of $0.000 < 0.05$. Furthermore, the checking had positive and significant on the taxpayers' compliance. It had been shown by positive regression coefficient, 0.312 with significance of $0.16 < 0.05$. Likewise, the tax sanction had positive and significant effect on the taxpayers' compliance. It had been shown by positive regression coefficient, 0.199 with significance of $0.041 < 0.05$.

Keywords: service quality, checking, tax sanction, taxpayers' compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan dan yang mengurus kewajibannya sendiri. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 wajib pajak yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 23. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,522 dan signifikan $0,000 < 0,05$. Pemeriksaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,312 dan signifikan $0,16 < 0,05$. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,199 dan signifikan $0,041 < 0,05$.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pemeriksaan, sanksi perpajakan.

PENDAHULUAN

Pemerintah sudah memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak yang salah satu caranya yaitu telah memberlakukan suatu sistem pemungutan pajak *self-assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 yang sebagai pengganti sistem yaitu *official assessment system*. *Self-assessment system* didefinisikan oleh Waluyo (2008) adalah sistem pemungutan pajak yang akan memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan sendiri besarnya kewajiban pajak yang akan dibayar, semua itu untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan suatu negara yang membutuhkan dan yang cukup besar. Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat memberi peran serta dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, dan dibutuhkan pula kesesuaian dengan kebenarannya terhadap kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban

perpajakan. Namun kenyataannya, kepatuhan bukan tindakan yang mudah untuk dilakukan oleh wajib pajak. Kecenderungan masyarakat meloloskan diri dari kewajibannya dalam membayar pajak serta melakukan tindakan melawan pajak. Berikut ini adalah tabel tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Surabaya Sawahan pada 3 tahun terakhir:

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 3 Tahun Terakhir

Tahun	2016	2017	2018
Orang pribadi karyawan	0,65%	0,71%	0,64%
Orang pribadi non karyawan	0,98%	1,49%	1,16%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) orang pribadi karyawan dari tahun 2016 sampai 2017 mengalami peningkatan hanya 0,06% dan pada tahun 2018 presentase kepatuhan mengalami penurunan sebesar 0,07 dari tahun 2017 dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan dari tahun 2016 sampai 2017 meningkat sebesar 0,51% namun pada tahun 2018 mengalami penurunan yaitu 0,33%.

Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan reformasi perpajakan yaitu modernisasi, karena adanya perubahan sistem pelayanan. Saat ini pelayanan semakin meningkat, salah satunya sudah terdapat website resmi yang mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui informasi terbaru terkait pajak. Seperti yang diungkapkan oleh penelitian sebelumnya Kusuma (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik dapat menjadi modal utama dalam menarik perhatian wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pajak akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Novitasari (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak telah dilakukan secara optimal yang bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diberikan berupa fasilitas fisik dan pelayanan yang berasal dari petugas pajak yang baik dan ramah, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal pertama yang terpenting menurut wajib pajak adalah kualitas pelayanannya. Apabila hal itu tidak diberikan dengan baik maka dapat menimbulkan ketidakpatuhan, karena kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan pelayanan.

Di sisi lain sanksi pajak juga sangat diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, mereka akan merasa terbebani karena berpikiran bahwa dengan adanya sanksi maka akan lebih banyak merugikan wajib pajak, dan diharapkan agar peraturan perpajakan dapat dipenuhi oleh wajib pajak. Pada tahun 2016 terdapat program pengampunan atas kelalaian dalam melaporkan pajak seperti kurang bayar dan tidak bayar. Namun pada tahun 2017 program tersebut telah berakhir. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusuma (2016) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Novitasari (2018) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut bisa disimpulkan bahwa semakin berat sanksi yang diberikan kepada pelanggar maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu pemeriksaan. Penelitian Migaus (2016) mengemukakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan dan positif kepada kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak memberikan kepercayaan kepada pemeriksaan dalam mencari, mengumpulkan, mengolah data serta memeriksa adakah kesalahan perhitungan, penggelapan, dan pengurangan yang tidak

seharusnya dilakukan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Prasasti (2017) bahwa persepsi wajib pajak terhadap pemeriksaan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap pemeriksaan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi rumusan masalah yaitu apakah kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tersebut yaitu yang pertama dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan harus tepat waktu dalam 3 tahun terakhir, penyampaian surat pemberitahuan masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak januari sampai november tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut, surat pemberitahuan masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian surat pemberitahuan masa pajak berikutnya.

Kriteria yang kedua adalah tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Selanjutnya kriteria ketiga yaitu laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut, terakhir adalah tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesadaran atau kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya oleh Burton (2005:4-6) meliputi besarnya tarif pajak, pelaksanaan penagihan yang rapi konsisten dan konsekuen, ada atau tidak adanya sanksi bagi pelanggar, pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu.

Pelayanan didefinisikan oleh Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan cara tertentu dan dalam mejalankannya diperlukan kepekaan serta hubungan interpersonal agar terwujud kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas diartikan bahwa pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan.

Nuroctaviani (2012) mengatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu yang pertama keandalan (*reliability*) merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai dengan yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang serta tanpa kesalahan. Kedua yaitu ketanggapan (*responsiveness*), daya tanggap adalah kemampuan kemampuan yang berguna untuk membantu serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi semua permintaan, pertanyaan, *complain* serta masalah yang berasal dari pengguna layanan. Daya tanggap dapat dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang telah mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap semua masalah yang ada, meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

Ketiga adalah jaminan (*assurance*), pengetahuan yang dimiliki karyawan serta kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan dan karyawannya dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan,

kemampuan, kesopanan, serta dapat dipercaya yang telah dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Selanjutnya yang keempat yaitu empati (*empaty*) yang merupakan suatu perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang telah diberikan kepada pelanggan meliputi kemudahan untuk melakukan suatu hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta memahami semua kebutuhan pelanggan. Pelanggan selalu ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka. Dan terakhir adalah bukti langsung (*tangible*) yang didefinisikan sebagai suatu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, serta alat komunikasi. Peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau dapat memberikan image pelayanan yang digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

Sanksi pajak menurut Mardiasmo (2013:59) merupakan suatu alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Ada banyak hal yang membuat wajib pajak terkena sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi (denda, bunga, dan kenaikan) dan sanksi pidana yang terdiri dari denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Denda pidana merupakan suatu alat terakhir yang akan digunakan fiskus agar norma perpajakan dapat dipatuhi, yang terdiri dari denda pidana yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun kejahatan. Pidana kurungan dapat ditunjukkan kepada pihak ketiga serta wajib pajak, karena yang diancam kepada pelanggar norma ketentuannya sama dengan yang diancam denda pidana, maka masalahnya hanya dengan ketentuan tentang denda pidana sekian dan diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya. Pidana penjara adalah hukuman perampasan kemerdekaan, ancaman dalam pidana penjara tidak ada yang dinyatakan kepada pihak ketiga namun hanya kepada wajib pajak serta pejabat. Namun selama ini wajib pajak beranggapan bahwa dikenakan sanksi apabila tidak membayar pajak. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian wajib pajak yang telah melanggar aturan kepada negara. Menurut undang-undang sanksi administrasi ada 3 macam, meliputi denda, bunga serta kenaikan.

Pemeriksaan pajak menurut Mardiasmo (2011) merupakan suatu kegiatan mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya yang dipergunakan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sasaran diadakannya penyelidikan maupun pemeriksaan yang bertujuan mencari adanya interprestasi undang-undang yang tidak benar, kesalahan dalam perhitungan, penggelapan secara khusus dari penghasilan, serta pemotongan atau pengurangan yang tidak sesungguhnya dilakukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Adapun tujuan lain adanya pemeriksaan pajak adalah sebagai pengawasan oleh Direktorat Jenderal Pajak terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hardi, 2003).

Terdapat beberapa hal yang dilakukan pemeriksaan dalam tujuan menguji kepatuhan wajib pajak, yaitu yang pertama SPT dapat menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk telah diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pajak. Kedua adalah SPT tahunan pajak penghasilan dapat menunjukkan rugi, ketiga yaitu tidak menyampaikan SPT atau menyampai namun tidak pada waktunya. Keempat yaitu SPT yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak hanya yang memenuhi kriteria seleksi, dan yang kelima ada indikasi bahwa kewajiban perpajakan selain kewajiban yang ada pada poin ketiga tidak terpenuhi.

Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang ada pada penelitian ini, yang pertama adalah Kusuma (2016) dengan judul kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo menghasilkan bahwa kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua adalah Novitasari (2018) dengan judul motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Surabaya Rungkut menghasilkan bahwa motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketiga yaitu Migaus (2016) dengan judul pelaksanaan *self assessment system* dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP kota Padang menghasilkan bahwa pelaksanaan *self assessment system* dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan yang keempat adalah Prasasti (2017) dengan judul pengetahuan tentang pajak, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewah Yogyakarta menghasilkan bahwa pengetahuan tentang pajak, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan yang diukur dengan beberapa indikator dapat berpengaruh positif dan bisa dikatakan efektif, karena memberikan manfaat yang besar serta sesuai dengan kebutuhan. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Dikatakan berpengaruh positif karena pelayanan dapat menjadi modal untuk menarik perhatian wajib pajak, semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Novitasari (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak telah dilakukan secara optimal yang bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Direktorat Jenderal Pajak memberikan kepercayaan kepada pemeriksaan dalam mencari, mengumpulkan, mengolah data serta memeriksa adalah kesalahan perhitungan, penggelapan, dan pengurangan yang tidak seharusnya dilakukan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Penelitian Migaus (2016) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena semakin baik kinerja pemeriksaan maka dapat meningkatkan kepatuhan. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Prasasti (2017) bahwa persepsi wajib pajak terhadap pemeriksaan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap pemeriksaan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Pemeriksaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan sanksi sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang perpajakan kepada wajib pajak. Pada penelitian Kusuma (2016), memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Karena semakin tegas pelaksanaan sanksi perpajakan yang diberikan akan membuat semakin merugikan wajib pajak sehingga lebih memilih untuk patuh dalam melaksanakan perpajakannya. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Novitasari (2018) yang menunjukkan bahwa

sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut bisa disimpulkan bahwa semakin berat sanksi yang diberikan kepada pelanggar maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula. Berdasarkan uraian diatas maka bisa dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Objek Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Objek penelitiannya adalah pelayanan, pemeriksaan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan subjek penelitiannya yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2012: 96). Dan yang akan menjadi sampelnya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan serta yang mengurus kewajiban perpajakannya sendiri.

Ukuran sampel untuk penelitian menurut Sugiyono (2014:129-130) seperti berikut: 1) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500; 2) bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel minimal 30; 3) bila melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti; 4) untuk penelitian eksperimen yang sederhana, menggunakan kelompok eksperimen dan kontrol dan jumlah anggota sampelnya masing-masing antara 10 sampai dengan 20. Variabel dalam penelitian ini ada 4, yaitu 1 variabel dependen dan 3 variabel independen, sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah $4 \times 10 = 40$.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan menggunakan data primer. Menurut Indriantoro dan Supomo (2014:146-147) data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang secara kebetulan berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. Diperlukan skor dalam skala *likert* yaitu untuk menjadikan data kualitatif menjadi kuantitatif. Dari jawaban tersebut maka diberi skor dari 1 sampai 5. Perinciannya sebagai berikut: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS); Angka 2 = Tidak Setuju (TS); Angka 3 = Ragu-ragu (RR); Angka 4 = Setuju (S); Angka 5 = Sangat Setuju (SS) (Sugiyono 2011:94).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2013:39) Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan atau timbulnya suatu variabel dependen. Untuk penelitian ini variabel yang digunakan adalah 1)kualitas pelayanan; 2)pemeriksaan; 3)sanksi perpajakan.

Pertama, pelayanan merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan cara tertentu dan dalam mejalankannya diperlukan kepekaan serta hubungan interpersonal agar terwujud kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003:60). Dalam mengukur variabel ini dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Novitasari (2018) yang terdiri dari 7 pertanyaan, yaitu formulir-formulir untuk melakukan kewajiban

perpajakan dapat diperoleh dengan mudah, mudah dalam memperoleh sosialisasi atau bimbingan perpajakan dari petugas, petugas bersikap baik dan sopan terhadap wajib pajak, wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak, petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan mensosialisasikan peraturan perpajakan yang terbaru, sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan telah memadai, wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam memahami perubahan peraturan perpajakan.

Kedua, Pemeriksaan pajak merupakan suatu kegiatan mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya yang dipergunakan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Dalam mengukur variabel ini dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Prasasti (2017), terdiri dari 4 item pertanyaan dan terdapat 3 indikator yaitu persepsi wajib pajak mengenai peraturan tata cara pemeriksaan pajak, persepsi wajib pajak mengenai pelaksanaan pemeriksaan pajak, persepsi wajib pajak mengenai pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketiga, Mardiasmo (2013:59) Sanksi pajak adalah suatu alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Peraturan atau Undang-undang bisa dijadikan senjata bagi seseorang dalam melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan begitu juga sebaliknya yang tidak harus dilakukan. Dalam mengukur variabel ini dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Prasasti (2017) terdiri dari 4 pertanyaan dan terdapat 3 indikator, yaitu persepsi wajib pajak mengenai penetapan sanksi pajak, persepsi wajib pajak mengenai pelaksanaan sanksi pajak, persepsi wajib pajak mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel Dependen

Sugiyono (2013:39) variabel dependen sering disebut dalam bahasa Indonesia sebagai variabel terikat dan dapat diartikan yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena dengan adanya variabel bebas. Penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Dalam mengukur variabel ini dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Novitasari (2018) terdiri dari 6 pertanyaan yaitu wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar, wajib pajak melakukan perhitungan pajak dengan benar, wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu, wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu, wajib pajak tidak pernah menerima teguran, wajib pajak tidak pernah terlambat dalam melaporkan SPT Tahunan.

Teknik Analisis Data Statistik Deskriptif

Siregar (2012: 211) mengemukakan bahwa analisis deskriptif merupakan suatu bentuk analisis data penelitian yang digunakan untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel.

Uji Kualitas Instrumen Uji Validitas

Ghozali (2011; 52) mengatakan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, koefisien yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) akan menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator. Sebagai dasar analisis

untuk pengujian validitas (Ghozali, 2011:53), yaitu: a) jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka variabel atau butir tersebut tidak valid; b) jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka butir atau variabel tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu angka yang dapat menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur objek yang sama. Apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$ maka reliabilitas suatu konstruk variabel dapat dikatakan baik (Ghozali, 2011:147).

Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini menggunakan rumus regresi linear berganda sebagai berikut: $WP =$

$$\alpha + b_1KP + b_2PM + b_3SP + e$$

Dimana:

WP	= Kepatuhan Wajib Pajak
KP	= Kualitas Pelayanan
PM	= Pemeriksaan
SP	= Sanksi Perpajakan
α	= Konstanta
e	= Error atau variabel gangguan
$b_1 b_2 b_3$	= Koefisien regresi

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011), bahwa tujuan uji multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas yang ada dalam model regresi. Dikatakan model regresi yang baik maka seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat terdeteksi ada atau tidaknya dalam model regresi dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Ukuran ini menunjukkan bahwa setiap variabel bebas manakah yang akan dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *cutoff* yang umum digunakan yaitu nilai *tolerance* 0,10 sama dengan nilai VIF diatas 10. Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau nilai VIF ≤ 10 maka dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel yang terdapat dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas akan terjadi apabila pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang dapat teratur baik menyempit, melebar ataupun bergelombang (Sunyoto.2010:100-101). Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Pada penelitian ini akan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dan dengan kriteria pengujiannya yaitu jika signifikan $> 0,05$ tidak terjadi, dan apabila signifikan $< 0,05$ maka akan terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah mempunyai distribusi normal atau tidak pada variabel terikat dan variabel bebas. Uji yang dipakai pada metode yang bertujuan untuk mengetahui kenormalan model regresi yaitu uji statistik non-parametrik, *kolmogorov-smirnov* test serta grafik normal *probability plot of standarized residual* (Ghozali,2011). Kriteria pada uji statistik non-parametrik *kolmogorov smirnov* yaitu jika nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* $> 0,05$ maka data yang berdistribusi normal dan sebaliknya namun jika nilai signifikansi normal *kolmogorov smirnov* $< 0,05$ maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Kriteria pada grafik normal

probability plot of regression standarized residual adalah jika data yang menyebar pada garis diagonal tau mengikuti garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas namun jika data tersebut tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal maka dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

Determinasi (R²)

Koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi yaitu antar nol dan satu. Kriteria pengujianya yaitu yang pertama apabila R² mendekati 1 (semakin besar nilai R²) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap dependen secara silmutan semakin kuat, maka dapat dikatakan layak. Kriteria kedua adalah apabila R² mendekati 0 (semakin kecil nilai R²), menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap dependen secara simultan semakin lemah, maka dapat dikatakan bahwa model tidak layak.

Kelayakan Model (uji f)

Uji ini bertujuan untuk menguji H₀ bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model regresi, dimana tidak ada perbedaan satupun antara model dengan data sehingga dapat dikatakan model regresi cocok atau fit. Pengambilan keputusan uji kelayakan model adalah apabila nilai *goodness of fit static* > 0,05 maka H₀ diterima yang berarti ada perbedaan antara nilai obesrvasinya dengan model sehingga model penelitian yang diestimasikan belum layak digunakan. Apabila nilai *goodnessof fit statistic* < 0,05 maka H₀ ditolak yang berarti model mampu memprediksi nilai obeservasinya sehingga model penilaian yang diestimasikan layak digunakan.

Uji Hipotesis (uji statistik t)

Digunakan untuk menghitung koefisien regresi secara individu, dan dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak sehingga kita dapat menggethui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Tingkat signifikasi 5% (α=0,05) dengan menggunakan *software* SPSS. Jika secara statistik bahwa *p value* < 0,05 maka hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh pada variabel independen terhadap dependen dapat diterima.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Dasar untuk menentukan suatu kategori rata-rata dari jawaban responden yaitu dengan menggunakan interval penilaian (Sugiyono, 2007:85). Berikut adalah rumusan penilaian:

$$Intervalkelas = \frac{nilaitertinggi - nilaiterendah}{jumlahkelas} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Tabel 2
Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rata-rata

Interval	Kategori	Keterangan
1,00 ≤ X ≤ 1,80	1	Sangat Tidak Setuju
1,80 ≤ X ≤ 2,60	2	Tidak Setuju
2,60 ≤ X ≤ 3,40	3	Cukup Setuju
3,40 ≤ X ≤ 4,20	4	Setuju
4,20 ≤ X ≤ 5,00	5	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berikut ini adalah deskripsi hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan saksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pertama adalah

frekuensi skor kualitas pelayanan dengan 7 item pertanyaan. Data diperoleh dari variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan frekuensi variabel kualitas pelayanan dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak sebesar 4,2690 dengan standar deviasi 0,38191 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori yang telah ditentukan yaitu $4,20 \leq x \leq 5,00$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikategorikan sangat baik.

Kedua adalah frekuensi skor pemeriksaan dengan 4 item pertanyaan. Data diperoleh dari variabel pemeriksaan. Berdasarkan frekuensi variabel pemeriksaan dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak sebesar 4,2429 dengan standar deviasi 0,43608 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori yang telah ditentukan yaitu $4,20 \leq x \leq 5,00$. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksaan dikategorikan sangat baik.

Ketiga adalah frekuensi skor saksi perpajakan dengan 4 item pertanyaan. Data diperoleh dari variabel saksi perpajakan. Berdasarkan frekuensi variabel saksi perpajakan dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata sebesar 4,1357 dengan standar deviasi 0,39856 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori $3,40 \leq x \leq 4,20$. Hal ini menunjukkan bahwa saksi perpajakan dikategorikan baik.

Dan yang keempat adalah frekuensi skor kepatuhan wajib pajak dengan 6 item pertanyaan. Data diperoleh dari variabel kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan frekuensi variabel kepatuhan wajib pajak dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata sebesar 4,2139 dengan standar deviasi 0,38167 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori $4,20 \leq x \leq 5,00$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikategorikan sangat baik.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Berikut adalah hasil uji validitas instrumen kualitas pelayanan (KP):

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (KP)

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
KP1	0,000	Valid
KP2	0,000	Valid
KP3	0,000	Valid
KP4	0,000	Valid
KP5	0,000	Valid
KP6	0,000	Valid
KP7	0,000	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Data tersebut menunjukkan bahwa KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP7 memiliki nilai signifikan yang sama yaitu 0,000 dan dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam uji validitas adalah valid karena nilai $\text{sig} < 0,05$. Berikut ini adalah hasil uji validitas instrumen pemeriksaan:

Tabel 4

Hasil Uji Validitas Instrumen Pemeriksaan (PM)

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
PM1	0,000	Valid
PM2	0,000	Valid
PM3	0,000	Valid
PM4	0,000	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Data tersebut menunjukkan bahwa PM1, PM2, PM3, PM4 memiliki nilai signifikan yang sama yaitu 0,000 dan dapat dinyatakan bahwa variabel pemeriksaan dalam uji validitas

adalah valid karena nilai sig<0,05. Selanjutnya adalah hasil uji validitas instrumen sanksi perpajakan:

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Instrumen Sanksi Perpajakan (SP)

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
SP1	0,000	Valid
SP2	0,000	Valid
SP3	0,000	Valid
SP4	0,009	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Data tersebut menunjukkan bahwa SP1, SP2, SP3 memiliki nilai sig yang sama sebesar 0,000 dan SP4 memiliki nilai sig 0,009. Namun semua dapat dinyatakan valid, karena nilai sig<0,05 dan yang terakhir adalah hasil validitas instrumen kepatuhan wajib pajak:

Tabel 6
Hasil Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
WP1	0,000	Valid
WP2	0,000	Valid
WP3	0,000	Valid
WP4	0,000	Valid
WP5	0,001	Valid
WP6	0,000	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Data tersebut menunjukkan bahwa WP1, WP2, WP3, WP4, WP5, WP6 memiliki nilai sig yang sama yaitu 0,000 dan dinyatakan valid karena nilai sig<0,05.

Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 7
Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (KP)	0,731	Reliabel
Pemeriksaan (PM)	0,759	Reliabel
Sanksi Perpajakan (SP)	0,635	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (WP)	0,736	Reliabel

Sumber: Data Skunder Diolah, 2019

Data tersebut menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang meliputi kualitas pelayanan sebesar 0,731, pemeriksaan sebesar 0,759, sanksi perpajakan sebesar 0,635, dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,736. Masing-masing variabel memiliki hasil yang reliable, karena nilai *Cronbach Alpha*>0,60.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1,093	1,730			0,632	0,529
KP	0,522	0,081	0,609		6,453	0,000
PM	0,312	0,126	0,237		2,474	0,016
SP	0,199	0,095	0,138		2,090	0,041

a. Variabel Dependen: WP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

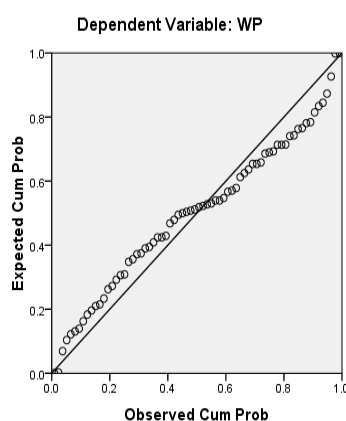
Persamaan regresi linear berganda berdasarkan data diatas $WP = 1,093 + 0,522 KP + 0,312 PM + 0,199 SP + e$. Konstanta pada persamaan tersebut menunjukkan variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan, sanksi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien pada variabel kualitas pelayanan adalah 0,522 yang artinya memberikan pengaruh hubungan yang searah terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil koefisien variabel pemeriksaan yaitu 0,312 dapat diartikan memberikan pengaruh hubungan searah terhadap kepatuhan wajib pajak dan terakhir koefisien variabel sanksi perpajakan yaitu 0,199 yang artinya memberikan pengaruh yang searah terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan maka akan meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1

Grafik normal *probability plot of regression standarized residual*
Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Grafik tersebut menunjukkan bahwa data mengikuti garis diagonal atau menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas. Selain itu juga menggunakan uji statistik non-parametik *kolmogorov-smirnov*. Kriterianya yaitu jika nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* $> 0,05$ maka data yang berdistribusi normal dan sebaliknya namun jika nilai signifikan normal *kolmogrov smirnov* $< 0,05$ maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Berikut ini adalah hasil statistik non-parametik *kolmogorov-smirnov*:

Tabel 9

Hasil Uji Statistik Non-Parametik *Kolmogorov-Smirnov*
One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstnsdardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{ab}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,09287396
Most Extreme Differences	Absolute	0,111
	Positive	0,111
	Negative	-0,087
Kolmogrov-Smirnov Z		0,927
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,357

a. Test distribution is Normal

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Data tersebut menunjukkan hasil perhitungan uji normalitas yang diperoleh dari nilai normalitas sebesar 0,357 artinya bahwa model regresi, variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal, dikarenakan oleh nilai normalitas lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolinieritas

Tabel 10
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

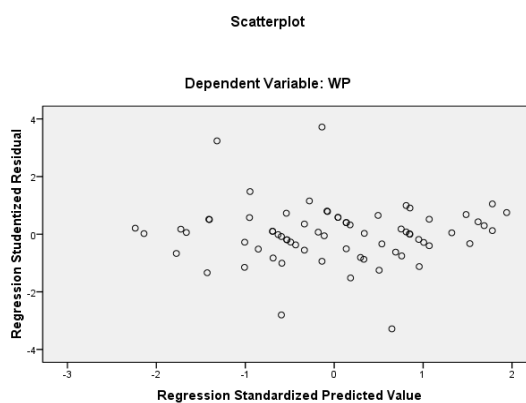
Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
KP	0,386	2,588
PM	0,375	2,670
SP	0,786	1,272

a. **Dependen Variabel: WP**

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Data diatas menunjukkan hasil perhitungan uji multikolinieritas yang diperoleh dari nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,588, variabel pemeriksaan yaitu 2,670, sedangkan sanksi perpajakan sebesar 1,272. Nilai toleransi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,386, variabel pemeriksaan sebesar 0,375, dan variabel sanksi perpajakan sebesar 0,786, sehingga semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 serta nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga model regresi dinyatakan baik dikarenakan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2
Grafik Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Berdasarkan tampilan tersebut dapat terlihat titik-titik menyebar serta mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas serta layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Determinasi (R²)

Tabel 11
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,879	0,773	0,762	1,11744

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa koefisien korelasi berganda yang ditunjukkan dengan R yaitu 0,879 atau 8,79% serta nilai R square (R^2) sebesar 0,773 atau 7,73%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang pada KPP Pratama Surabaya Sawahan dapat diperngaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan.

Uji Kelayakan Model (Uji f)

Tabel 12
Hasil Uji F
ANOVA

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279,874	3	93,291	74,713	0,000
	Residual	82,412	66	1,249		
	Total	362,286	69			

a. Prediction: (Constant), SP, KP, PM

b. Dependent Variabel: WP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan hasil perhitungan nilai F, yaitu nilai signifikasi 0,000. Dengan tingkat sig<0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dinyatakan layak serta mampu memprediksi nilai observasinya.

Uji t

Tabel 13
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	1,093	1,730		0,632	0,529
KP	0,522	0,081	0,609	6,453	0,000
PM	0,312	0,126	0,237	2,474	0,016
SP	0,199	0,095	0,138	2,090	0,041

a. Dependen Variabel: WP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2019

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap variabel yaitu kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

Hipotesis 1 adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil signifikasi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_1 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 2 adalah pengaruh pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menunjukkan hasil signifikasi yaitu $0,016 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_2 menyatakan bahwa pemeriksaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 3 adalah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil signifikasi yaitu $0,041 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_3 menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_1 dapat diterima. Dengan begitu dapat manunjukkan bahwa semakin baik

kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula. Perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak menjadikan nilai khusus bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kusuma (2016) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pembayaran pajak tahun 2014. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2018) yang menguji tentang pengaruh motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan perpajakan.

Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,016 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_2 dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin intensif pemeriksaan yang dilakukan oleh aparat pajak maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan sangat berpengaruh pada penerimaan pajak. Melakukan peningkatan pemeriksaan sesuai dengan prosedur akan mengurangi adanya manipulasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Migaus (2016) yang menguji tentang pengaruh pelaksanaan *self assessment system* dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Kota Padang. Dan juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasasti yang menguji pengaruh pengetahuan tentang pajak, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemeriksaan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,041 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_3 dapat diterima. Dengan begitu dapat menunjukkan bahwa semakin tegas pelaksanaan sanksi maka akan meningkat pula kepatuhan wajib pajak, karena merugikan dan membuat wajib pajak untuk memilih patuh terhadap pelaksanaan perpajakannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kusuma (2016) yang menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2018) yang menguji pengaruh motivasi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaksanaan kepatuhan perpajakan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut, yang pertama adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima, karena petugas pajak telah memberikan pelayanan dengan sopan serta membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesimpulan yang kedua adalah pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima, karena semakin baik dalam melaksanakan

prosedur pemeriksaan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Terakhir adalah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi-sanksi yang telah diberikan dapat menjadi salah satu efek jera serta mendidik wajib pajak.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat guna memperbaiki dan menyempurnakan penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak bagi penelitian selanjutnya:

Pertama untuk aparat pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajakyang berupa peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong agar wajib pajak untuk patuh terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Kedua aparat pajak disarankan untuk meningkatkan pemeriksaan pajak secara intensif sesuai dengan prosedur pemeriksaan guna mencegah terjadinya manipulasi. Ketiga aparat pajak disarankan untuk memberikan penyuluhan ataupun sosialisasi yang berkaitan dengan peraturan pelaksanaan sanksi perpajakan serta penyebab-penyebab dikenakannya sanksi terhadap wajib pajak, guna mencegah terjadinya pelanggaran pajak. Dan yang terakhir diharapkan bagi peneliti untuk menambah variabel independen yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan, pemeriksaan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat menemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Burton, R. 2005. Menuju Wajib Pajak Patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia* 5(1):4-6.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariative Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardi. 2003. *Pemeriksaan Pajak*. Kharisma. Jakarta.
- , ——— dan R. Burton. 2010. *Hukum Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Indriantoro, N dan Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Kusuma, K. C. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta.
- Migaus, A. F. 2016. Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang (UNP). Padang.
- Novitasari, L. S. 2018. Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuahn Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Nuroctaviani, Y. M dan Y. Agus Bagus Budi N. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kator Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik* 7(1):61-72.
- Prasasti, S. E,J. 2017. Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi pajak. Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Siregar, S. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Prenadamedia. Jakarta.
- Suandy, E. 2011. *Hukum Pajak*. Edisi 5. Salemba Empat. Jakarta.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.