

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Ribkah Christian
ribkahch@yahoo.com
Lailatul Amanah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of tax knowledge, fiscal service quality, and tax sanction on taxpayers compliance (A case study of KPP Pratama Surabaya, Pabean Cantikan). While, the population was all taxpayers either personally or institutionally which were listed on KPP Pratama Surabaya, Pabean Cantikan. This research was quantitative. Meanwhile, the data collection technique used accidental sampling, in which respondents were chosen as the researcher met them accidentally. Moreover, the respondents were considered suitable as the data sources. In line with, 104 questionnaires were given and directly answered by respondents and would be analyzed further. In line with, there were 100 respondents as sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25. This research result concluded tax knowledge had positive effect on the taxpayers compliance level. Likewise, service quality had positive effect on the taxpayers compliance level. In addition, tax sanction had positive effect also on the taxpayers compliance level.

Keywords: *Tax knowledge, fiscal service quality, tax sanction, taxpayers compliance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak baik pribadi maupun badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *accidental sampling*, yaitu pengumpulan data dari responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan responden yang ditemui dipandang cocok sebagai sumber data. Pengumpulan data primer dilakukan dengan membagikan kuisioner sebanyak 104 kuisioner yang berisi pernyataan untuk dijawab oleh responden, namun hanya 100 kuisioner yang memenuhi persyaratan untuk diolah lebih lanjut. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran suatu negara. Dalam menjalankan kelangsungan hidup suatu negara membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Sumber pendapatan negara terdiri atas penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dalam perpajakan tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai belanja atau pengeluaran negara yang dimana untuk mensejahterakan masyarakat itu sendiri. Salah satu fungsi pajak adalah sebagai *budgetair* yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP), masih terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi dalam mencapai target penerimaan negara khususnya yang berasal dari pajak. Direktorat Jendral Pajak selaku lembaga

pemerintah yang berupaya meningkatkan penerimaan negara melalui optimalisasi ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak.

Tabel 1
Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2012-2017

Tahun	Penerimaan Perpajakan (%)	Penerimaan Negara Bukan Pajak (%)	Penerimaan Hibah (%)	Total (%)
2012	73,3	26,3	0,4	100
2013	74,9	24,6	0,5	100
2014	74,0	25,7	0,3	100
2015	82,3	17	0,8	100
2016	86,2	13,7	0,1	100
2017	85,6	14,3	0,1	100

Sumber: Departemen Keuangan

Berdasarkan Tabel 1 menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) pada tahun 2017 pendapatan Negara ditargetkan mencapai Rp 1.750,3 triliun dimana sekitar 85,6% atau Rp 1.498,9 triliun bersumber dari penerimaan perpajakan, 14,3% atau Rp 250 triliun bersumber dari penerimaan negara bukan pajak, dan 0,1% atau Rp 1,4 triliun bersumber dari penerimaan hibah yang diadministrasikan oleh Direktorat Jendral Pajak. Menurut Waluyo (2006: 17), *self assessment system* adalah pemberian wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk dapat memperhitungkan, menghitung, dan membayar serta melaporkan besarnya pajak yang perlu dibayar. Penerapan *self assessment system* telah menggantikan *official assessment system* di Indonesia setelah adanya *tax reform*. Keberhasilan pemungutan pajak dalam menerapkan *self assessment system* diperlukan adanya kepatuhan dari wajib pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, sanksi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah atau fiskus. Sedangkan faktor yang berasal dari diri wajib pajak yaitu tingkat kesadaran, pengalaman, pemahaman, dan penghasilan. Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya baik menghitung, menyetorkan dan melaporkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus dapat memberikan nilai positif kepada KPP. Peraturan mengenai aturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang perpajakan, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Diterbitkannya sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berguna untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya agar sesuai dengan aturan yang telah berlaku. Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: (1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?; (2) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?; (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?. Berdasarkan latar belakang dan uraian rumusan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak; (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak; (3) Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Motivasi

Motivasi diartikan sebagai usaha yang membuat seseorang atau kelompok tertentu tergerak untuk melakukan suatu tindakan agar mencapai tujuan yang ingin dicapai atau

mendapat kepuasan dan keuntungan dari perbuatannya. Terdapat tiga unsur motivasi yaitu *need* (kebutuhan), *drive* (dorongan), dan *goals* (tujuan). Ghoni (2012) menyatakan bahwa pengaruh motivasi terhadap perilaku secara teoritis dapat dibahas melalui kajian struktur (*content theory*) dan kajian proses (*process theory*). *Content theory* menitikberatkan pada faktor-faktor yang melekat pada individu yang dapat menimbulkan, mengarahkan, mempertahankan bahkan menghentikan perilaku. *Process theory* adalah menganalisis bagaimana perilaku dimunculkan, diarahkan, dipertahankan bahkan dihentikan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak berusaha memenuhi kewajiban perpajakan agar sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang utama dimana sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* yang dalam prosesnya memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Menurut Rahayu (2010:138) pajak dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak melakukannya kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah keadaan di mana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak terdiri dari (1) tepat waktu dalam penyampaian SPT; (2) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mnegangsur atau menunda pembayaran pajak; (3) laporan keuangan telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan (4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia mulai dari jenis pajak yang berlaku, subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, tata cara perhitungan pajak terhutang, pencatatan pajak terhutang, bagaimana pengisian laporan pajak, sistem perpajakan yang berlaku, serta fungsi dan manfaat dari pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dapat menimbulkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam perpajakan.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan. Kualitas pelayanan fiskus sangat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang jujur, ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak. Terdapat 5 (lima) dimensi untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik); (2) *Reliability* (kepercayaan); (3) *Responsiveness* (daya tanggap); (4) *Assurance* (jaminan); (5) *Emphaty* (empati).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar

norma perpajakan. Sangat penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan yang ada agar dapat mengetahui konsekuensi dari apa yang dilakukan ataupun yang tidak dilakukan oleh wajib pajak. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana adalah hukuman yang diberikan untuk wajib pajak yang tidak mentaati peraturan berupa siksaan atau penderitaan agar wajib pajak mematuhi norma perpajakan. Perbedaan diantara kedua sanksi ini terletak pada konsekuensinya.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan dari wajib pajak sangat diperlukan sebagai acuan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, membayar, dan melapor kan pajak yang disetornya. Menurut Utami (2018), semakin tingginya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dan pendapatan yang diterima oleh suatu negara.

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak di Indonesia diharapkan dapat meningkatkan layanannya baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang bagi wajib pajak yang akan melaksanakan kewajibannya baik melapor dan membayar pajak. Menurut Novitasari (2018) dan Hanindyari (2018), semakin baik dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

H₂: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan adanya sanksi diharapkan wajib pajak akan patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Menurut Novitasari (2018), semakin berat sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar aturan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena sanksi yang diberikan baik berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana dapat menjadi salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak agar patuh terhadap kewajibannya

H₃: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif (*quantitative research*), yaitu penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014:74). Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* merupakan penentuan banyaknya jumlah sampel yang didasarkan pada siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti, bila dipandang orang yang kebetulan saat ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011). Untuk menentukan jumlah atau ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus Slovin dengan taraf signifikansi 10% dalam

penelitian ini sebanyak 98 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dapat diperoleh secara langsung dari kuisisioner yang dibagikan kepada responden yang berada di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Instrumen untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan 5 skala pilihan yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), 5 (sangat setuju).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan wajib pajak

Merupakan keadaan dimana hak dan kewajiban perpajakan dilaksanakan oleh wajib pajak sesuai aturan yang berlaku. Adapun indikator untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu, sebagai berikut: (1) Wajib pajak patuh dalam mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan NPWP; (2) Wajib pajak patuh dalam mengisi SPT sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (3) Wajib pajak patuh dalam membayarkan pajak sesuai dengan nominal yang sebenarnya; (4) Wajib pajak melakukan perhitungan pajak dengan benar; (5) Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu; (6) Wajib pajak melakukan pelaporan dengan tepat waktu.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Adapun indikator untuk mengukur tingkat pengetahuan perpajakan yaitu, sebagai berikut: (1) Saya mengetahui bahwa fungsi pajak untuk mendanai perekonomian negara dan fasilitas umum bagi masyarakat; (2) Saya mengetahui tentang peraturan perpajakan di Indonesia; (3) Saya memahami sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, menyetorkan, dan melaporkan); (4) Saya mengetahui fungsi NPWP; (5) Saya sudah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan; (6) Saya mengetahui tarif pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus adalah suatu pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak dalam pelayanannya. Adapun indikator untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan fiskus yaitu, sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak sudah sesuai dengan kebutuhan wajib pajak; (2) Peraturan dan pemahaman yang diberikan oleh KPP sudah tersampaikan secara baik kepada wajib pajak; (3) Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dalam penyampaian SPT; (4) Kemudahan atau efisiensi dalam membayar dan melunasi pajak; (5) Petugas bersikap baik dan sopan terhadap saya selaku wajib pajak; (6) Sarana dan prasarana yang tersedia di KPP telah memadai.

Sanksi Perpajakan

Merupakan jaminan akan dituruti/ditaati/dipatuhi tidaknya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan), atau sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang berlaku. Adapun indikator untuk mengukur tingkat sanksi perpajakan yaitu, sebagai berikut: (1) Sanksi diterapkan harus sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku; (2) Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan; (3) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat; (4) Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar; (5) Sanksi diberikan kepada wajib pajak yang sengaja melakukan penghindaran pajak; (6) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Teknik Analisis Data Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum tentang demografi responden penelitian dan deksripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (*mean*), *median*, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Ghozali (2006) menyatakan bahwa valid tidaknya suatu kuisisioner apabila pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuisisioner tersebut. Dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas yaitu: (a) Jika $r_{hitung} > r_{table}$ dan nilai positif, maka butir atau indikator tersebut valid, (b) Jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka butir atau indikator tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0.60 .

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Sebelum data dianalisis dengan analisis regresi harus dilakukan uji normalitas sebagai persyaratan uji analisis regresi linier berganda. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen memiliki distribusi normal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2002:74).

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau indepen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi menggunakan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas $VIF = 1/Tolerance$, jika $VIF = 10$ maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *Scatter Plot* antar lain prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatter Plot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X merupakan residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Analisis Regresi linier Berganda

Analisis yang menggunakan regresi linier berganda digunakan untuk menguji suatu variabel dependen terhadap beberapa variabel independen. Dalam penelitian ini, analisis

regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Adapun model persamaan regresinya dirumuskan:

$$KWP = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 KPF + \beta_3 SP + e$$

Keterangan:

KWP	= Kepatuhan wajib pajak
α	= Konstanta
PP	= Pengetahuan perpajakan
KPF	= Kualitas pelayanan fiskus
SP	= Sanksi perpajakan
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien regresi untuk PP, KPF, SP
e	= <i>error term</i>

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2011: 97) menyatakan bahwa uji determinasi (R^2), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terdiri antara nol hingga satu. Terdapat beberapa kriteria pengujian yaitu (a) Apabila R^2 mendekati angka 1 (semakin besar nilai R^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan layak; (b) Apabila R^2 mendekati angka nol (semakin kecil nilai R^2), hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kontribusi yang lemah terhadap variabel dependen, dapat ditarik kesimpulan bahwa model tersebut tidak layak.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji kelayakan model dalam suatu penelitian. Kesimpulan dari hasil Uji F dapat dilihat dari hasil tingkat signifikan F. Pengambilan keputusan pada Uji F adalah sebagai berikut: (a) Jika nilai signifikansi $F > 0,05$, maka model penelitian belum tepat; (b) Jika nilai signifikansi $F < 0,05$, maka model penelitian sudah tepat dan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan dapat diambil dengan melihat apabila nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, apabila nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Data Responden

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yaitu data yang berasal dari kuisioner yang telah disebar dan dibagikan kepada wajib pajak pribadi atau badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Populasi di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan sebanyak 4.811 wajib pajak dengan menggunakan perhitungan rumus slovin minimal sebanyak 98 responden dijadikan sampel dalam penelitian ini. Dalam menentukan calon responden, peneliti telah menetapkan kriteria responden yaitu apakah responden merupakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Karena teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling, maka pada saat penyebaran kuisioner peneliti secara langsung mendatangi calon responden dan menanyakan apakah responden merupakan wajib pajak

yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Sebanyak 104 kuisisioner yang telah disebar, hanya 100 kuisisioner yang dapat dipakai dan diolah sebagai data penelitian, hal ini disebabkan terdapat 3 kuisisioner yang tidak diisi secara lengkap, dan 1 kuisisioner yang data respondennya tidak di isi. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin usia responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2
Deskripsi Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	54,0	54,0	54,0
	Perempuan	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa wajib pajak pada KPP Surabaya Pabean Cantikan yang dijadikan responden dalam penelitian ini mayoritas responden adalah laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 54 orang (54%). Dan untuk jumlah responden perempuan sebanyak 46 orang (46%).

Tabel 3
Deskripsi Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-35 Tahun	61	61,0	61,0	61,0
	36-45 Tahun	16	16,0	16,0	77,0
	46-55 Tahun	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3 tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata usia responden adalah 20-35 tahun dengan presentase sebesar 61%. Untuk umur 36-45 tahun sebanyak 16 responden dengan presentase sebesar 16%. Selanjutnya untuk umur 46-55 tahun sebanyak 23 responden dengan presentase sebesar 23%.

Tabel 4
Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	24	24,0	24,0	24,0
	Diploma	15	15,0	15,0	39,0
	S1	59	59,0	59,0	98,0
	S2	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4 tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir Strata1 sebanyak 59 responden dengan presentase sebesar 59%. Kemudian yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 24 responden dengan presentase sebesar 24%. Sedangkan sebanyak 15 responden atau presentase sebesar 15% memiliki tingkat pendidikan terakhir diploma dan 2 responden atau presentase sebesar 2% memiliki tingkat pendidikan terakhir Strata 2.

Tabel 5
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Orang Pribadi	53	53,0	53,0
	Badan	47	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi sebanyak 53 responden atau presentase sebesar 53%. Sedangkan untuk wajib pajak badan sebanyak 47 responden atau presentase sebesar 47%.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, nilai median, dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Hasil statistik deskriptif variabel penelitian ditunjukkan dalam Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Median	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	100	18	30	25,12	25	3,053
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	17	30	25,16	25	2,984
Sanksi Perpajakan	100	16	30	24,64	25	2,823
Kepatuhan Wajib Pajak	100	18	30	25,85	26	3,307

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 18 dan memiliki nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) sebesar 25,12 dengan nilai standar deviasi sebesar 3,053. Hasil deskriptif dari variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 17 dan memiliki nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) sebesar 25,16 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,984. Hasil deskriptif dari variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 16 dan memiliki nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) sebesar 24,64 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,823. Hasil deskriptif dari variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 18 dan memiliki nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) sebesar 25,85 dengan nilai standar deviasi sebesar 3,307.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menyatakan valid tidaknya suatu kuisisioner. Indikator dalam kuisisioner dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilainya positif, dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$. Berdasarkan tabel r product moment dengan N sebesar 100 responden dan tingkat signifikan 5% dapat diketahui besarnya r_{tabel} dalam penelitian ini sebesar 0,195. Hasil uji validitas variabel pengetahuan perpajakan dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
PP1	0,616	0,195	Valid
PP2	0,801	0,195	Valid
PP3	0,777	0,195	Valid
PP4	0,783	0,195	Valid
PP5	0,734	0,195	Valid
PP6	0,842	0,195	Valid

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa PP1, PP2, PP3, PP4, PP5, PP6 pada variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengetahuan perpajakan dinyatakan valid.

Tabel 8
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
KPF1	0,768	0,195	Valid
KPF2	0,568	0,195	Valid
KPF3	0,855	0,195	Valid
KPF4	0,765	0,195	Valid
KPF5	0,722	0,195	Valid
KPF6	0,804	0,195	Valid

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa KPF1, KPF2, KPF3, KPF4, KPF5, KPF6 pada kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua indikator kualitas pelayanan fiskus dinyatakan valid.

Tabel 9
Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
SP1	0,689	0,195	Valid
SP2	0,677	0,195	Valid
SP3	0,683	0,195	Valid
SP4	0,720	0,195	Valid
SP5	0,726	0,195	Valid
SP6	0,752	0,195	Valid

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa SP1, SP2, SP3, SP4, SP5, SP6 pada sanksi perpajakan memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua indikator sanksi perpajakan dinyatakan valid.

Tabel 10
Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
KWP1	0,806	0,195	Valid
KWP2	0,919	0,195	Valid
KWP3	0,897	0,195	Valid
KWP4	0,875	0,195	Valid
KWP5	0,878	0,195	Valid
KWP6	0,867	0,195	Valid

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa KWP1, KWP2, KWP3, KWP4, KWP5, KWP6 pada kepatuhan wajib pajak memiliki nilai r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas suatu variabel dapat dikatakan reliable jika memiliki nilai cronbach alpha > 0,60.

Tabel 11
Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,855	6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,837	6	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,798	6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,938	6	Reliabel

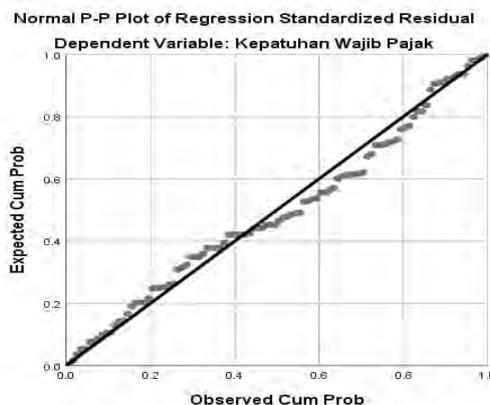
Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Tabel 11 menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai cronbach alpha masing-masing sebesar 0,855; 0,837; 0,798; 0,938. Sehingga variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai cronbach alpha > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen memiliki distribusi normal.



Gambar 2
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan hasil grafik diatas bahwa titik-titik atau data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan analisis grafik, penelitian ini juga menggunakan uji statistik yaitu *Kolmogorov smirnov*. Kriteria uji statistic *Kolmogorov smirnov* yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, namun apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Hasil uji *Kolmogorov smirnov* adalah sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	0,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2,21908514
Most Extreme	Absolute	0,087
Differences	Positive	0,087
	Negative	-0,057
Test Statistic		0,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,061 ^c

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,061 > 0,05$ yang berarti model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau independen. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* (TOL) lebih dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Uji Multikolinieritas

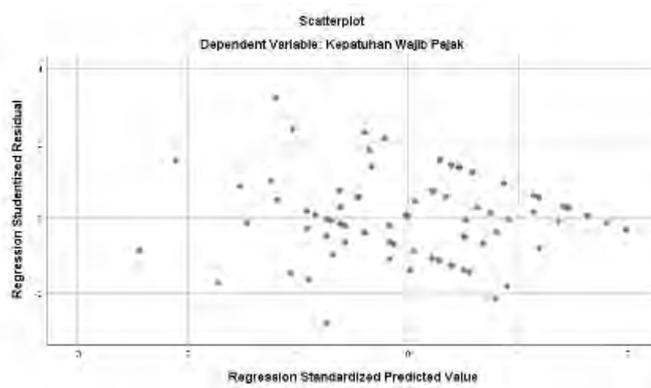
Model	Coefficients ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan Perpajakan	0,604	1,656
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,558	1,792
Sanksi Perpajakan	0,551	1,815

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel pengetahuan perpajakan sebesar 1,656, variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 1,792, dan variabel sanksi perpajakan sebesar 1,851. Nilai *tolerance* pada variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,604, variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,558, dan variabel sanksi perpajakan sebesar 0,551. Semua variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinieritas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik scatterplot, yaitu titik yang menyebar secara acak, baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil analisis uji heteroskedastisitas pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 14
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1,575	2,271		0,694	0,490
Pengetahuan Perpajakan	0,276	0,095	0,255	2,894	0,005
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,426	0,102	0,384	4,190	0,000
Sanksi Perpajakan	0,269	0,108	0,229	2,486	0,015

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 14, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$KWP = 1,575 + 0,276 PP + 0,426 KPF + 0,269 SP + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Konstanta pada persamaan regresi linier berganda diatas adalah 1,575 yang artinya jika koefisien pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Koefisien Pengetahuan Perpajakan adalah 0,276, artinya pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Koefisien Kualitas Pelayanan Fiskus adalah 0,426, artinya kualitas pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Koefisien Sanksi Perpajakan adalah 0,269, artinya sanksi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasinya antara nol dan satu. Hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 15
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,741 ^a	0,550	0,536	2,253

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 15 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi untuk model regresi dalam penelitian ini sebesar 0,536 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Surabaya Pabean Cantikan dipengaruhi oleh variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sebesar 53,6% sedangkan sisanya sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji kelayakan model dalam suatu penelitian. Kesimpulan dari hasil uji F dapat dilihat jika nilai signifikansi $F > 0,05$, maka model penelitian belum tepat. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka model penelitian sudah tepat. Hasil uji F dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 16
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	595	3	198,413	39,071	0,000 ^b
	Residual	488	96	5,078		
	Total	1.082,750	99			

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 16 dapat dilihat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sesuai sebagai variabel penjelas terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, sehingga model layak memenuhi *goodness of fit*.

Uji Hipotesis (Uji t)

Kesimpulan dapat dilihat apabila nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka masing-masing variabel indepen berpengaruh terhadap variabel dependen, apabila nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka masing-masing variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 17
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	1,575	2,271		0,694	0,490
Pengetahuan Perpajakan	0,276	0,095	0,255	2,894	0,005
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,426	0,102	0,384	4,190	0,000
Sanksi Perpajakan	0,269	0,108	0,229	2,486	0,015

Sumber: Kuisisioner diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 17 hasil uji t menunjukkan berpengaruh tidaknya variabel independen pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib. Hipotesis 1 yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu $0,005 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 2 yaitu pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 3 yaitu pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu $0,015 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga H_1 dalam penelitian ini diterima. Pengetahuan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuannya untuk membayar pajak. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan perpajakan dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan meliputi fungsi pajak, peraturan perpajakan atau undang-undang yang berlaku, dan sistem perpajakan yang digunakan di Indonesia. Bila setiap wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan maka dapat membantunya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, membayar pajak, serta melaporkan SPT. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan yang diterima suatu negara. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria (2016) dan Utami (2018), menyatakan bahwa semakin tingginya pengetahuan pajak maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga H_2 dalam penelitian ini diterima. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Oleh karena itu fiskus dituntut memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas kepada setiap wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis fiskus dalam bidang perpajakan, kemudahan dalam membayarkan dan melaporkan pajak secara online, adanya tempat pelayanan yang nyaman, serta pelayanan yang diberikan dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kegiatan perpajakannya. Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak dalam memenuhi kebutuhannya terkait perpajakan dapat meningkatkan rasa puas dalam diri wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Novitasari (2018) dan Hanindyari (2018) menyatakan bahwa semakin baik pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga H_3 dalam penelitian ini diterima. Sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Sanksi yang dapat diberikan berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana. Wajib pajak akan merasa takut dan jera jika sanksi yang ada diterapkan dengan tegas sesuai dengan aturan yang berlaku yang mengakibatkan kerugian pada dirinya sendiri jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya jika sanksi pajak lebih banyak merugikan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Pabean Cantikan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena dengan memiliki pengetahuan mengenai perpajakan wajib pajak akan mengerti dan lebih mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat; (2) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat; (3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi-sanksi yang diberikan baik berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana dapat mengakibatkan kerugian kepada wajib pajak dan menjadi salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak agar patuh terhadap aturan perpajakan yang ada.

Saran

Menurut hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Saran-saran yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: (1) KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan perlu meningkatkan sosialisasi tentang pengetahuan perpajakan serta peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Mengingat masih banyak wajib pajak yang belum memahami peraturan perpajakan tentang ketentuan-ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang telah dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak. Serta meningkatkan kinerja pelayanan fiskus yang sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak; (2) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini, serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian selanjutnya agar mendapat hasil yang lebih baik dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghoni, A. 2012. Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi UNESA* 1(1): 11-12.
- Ghozali, I. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- _____. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.

- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Edisi Kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hanindyari, P. W. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Novitasari, L. S. 2018. Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ria, P. (2016). Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak Dan Pemeriksaan Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Dikantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Cetakan Keduapuluh. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Utami, S. 2018. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 11. Salemba Empat. Jakarta.