

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Dessy Putri Romansyah
dessyromansyah04@gmail.com
Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of service quality, tax sanction, tax rates on the individual taxpayers compliance of Tax Service Office, Sukomanunggal Surabaya. The research was quantitative. While, the population was individual taxpayers who were registered at Tax Service Office, Sukomanunggal Surabaya. The data collection technique used incidental sampling, in which the sample was determined by a chance of meeting with researchers. Moreover, the sampling used Slovin formula, in which obtain 99,89 respondents. Therefore, there were 100 respondents as sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS. The research result concluded service quality and tax sanction affect taxpayers' compliance. This happened as the service quality of system which was provided by tax official could provide comfort and convenience in carrying out tax obligations and tax sanction. It provided a deterrent effect for taxpayers to be more compliant. On the other hand, tax rate did not affect taxpayers' compliance. It meant, although the tax rate was high or low, taxpayers were reluctant to pay tax due to lack of taxpayers' awareness.

Keywords: service quality, tax sanction, tax rate, taxpayers' compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang populasinya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal. Teknik pengambilan sampel dengan metode *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel sebanyak 100 responden. Penentuan ini menggunakan rumus *slovin* didapat sebanyak 99,89 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan sistem yang diberikan oleh petugas pajak dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan sanksi pajak yang telah diberlakukan dapat memberikan efek jera bagi para wajib pajak agar lebih patuh. Sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan meskipun tingkat tarif pajak tinggi ataupun rendah, wajib pajak enggan untuk membayar karena kurangnya kesadaran wajib pajak itu sendiri.

Kata kunci: kualitas pelayanan, sanksi pajak, tarif pajak, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Dalam melakukan pembangunan pada suatu negara akan diperlukan biaya yang sangat besar dan membutuhkan peran dari warga negara untuk membantu menjalankan hal tersebut. Untuk dapat terpenuhinya biaya tersebut negara mempunyai penerimaan pendapatan yang berasal dari sektor eksternal dan internal. Pendapatan dari sektor eksternal seperti contohnya pinjaman dari luar negeri dan hibah, tetapi negara tidak bisa bergantung pada pendapatan eksternal karena pemerintah harus berusaha memaksimalkan pendapat internal untuk mengurangi ketergantungan dari pendapat eksternal tersebut (Victor, 2018). Sebagaimana pajak merupakan sumber kontribusi terbesar bagi pendapatan negara, kontribusi terbesar pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan belanja Negara

(APBN) terdapat pada sektor perpajakan. Hal ini dilihat dari semakin tingginya penerimaan negara yang berasal dari pajak. Kementerian keuangan mengungkapkan bahawa pendapatan Negara tercapai sebesar Rp1.942,3 triliun atau 102,5%. Pendapat tersebut didapat dari penerimaan pajak sebesar Rp1.521,4% triliun, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Rp407,1 triliun dan penerimaan hibah sebesar Rp13,9 triliun. Menteri keuangan (Menkeu) mengungkapkan bahwa realisasi penerimaan pajak untuk tahun 2018 sebesar Rp1.315,9 triliun atau sebesar 14,3%. Rasio pajak mencapai 11,5% dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB) meningkat sebesar 0,8% daritahun 2017 (kemenkeu.go.id). Peran aktif warga negara dalam taat membayar pajak akan membantu kemakmuran masyarakat. Namun pada kenyataannya, kepatuhan bukanlah tindakan yang mudah untuk dilakukan oleh wajib pajak dalam membayar pajak, sebab keinginan masyarakat untuk meloloskan diri dari kewajibannya serta melakukan tindakan guna melawan pajak mengakibatkan timbulnya rendahnya tingkat kepatuhan.

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai cara untuk memaksimalkan penerimaan pajak, maka dari itu dibutuhkannya peran dari warga negara agar penerimaan pajak mencapai hasil yang optimal. Negara Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system*, yang memberi wewenang kepercayaan bagi wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, membayar, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya (Waluyo, 2008). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu yang berhubungan dengan karakteristik setiap individu tersebut yang menjadi penyebab menjalankannya kewajiban perpajakan. Selain itu, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri individu, contohnya dari lingkungan atau situasi sekitar individu tersebut.

Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antaralain ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, serta banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi, sehingga masyarakat pun kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, sebagai contohnya masih banyak jalanan yang rusak. Maka dari itu, kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari kualitas pelayanan petugas pajak yang akan menghasilkan kepuasan wajib pajak. Dalam memenuhi kewajiban pajaknya, wajib pajak tidak memperoleh timbal balik secara langsung atas kewajibannya (Tahar dan Sandy, 2012). Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wajib memberikan pelayanan yang baik dengan cara membentuk suasana yang nyaman dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar dan menyetorkan pajak. Sehingga, kualitas pelayanan pajak yang baik dapat menjadi modal utama dalam menarik perhatian wajib pajak agar membayar pajak. Semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Apabila tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka dapat menimbulkan ketidakpatuhan karena merupakan alasan yang utama dalam meningkatkan pelayanan.

Selain kualitas pelayanan, sanksi pajak merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Di samping itu, sanksi pajak juga sangat diperlukan untuk memberikan teguran bagi pelanggar pajak. Sehingga, mereka akan terbebani dan berfikir bahwa dengan adanya sanksi maka akan lebih banyak merugikan wajib pajak serta dapat memenuhi peraturan perpajakan (Novitasari, 2018). Negara Indonesia yang terkenal dengan negara hukum tentunya mempunyai undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 yang telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. Ketidakpatuhan pajak membentuk gerakan dari setiap orang di seluruh dunia melawan baik dengan cara menghindari (*tax avoidance*), merencanakan (*tax planning*), serta menggelapkan (*tax evasion*) (Fidiana, 2015). Pemerintah memakai sanksi pajak sebagai hasil tidak terpenuhinya wajib pajak seperti yang diatur dalam Undang-

undang perpajakan. Sehingga hal ini berhubungan dengan sistem perpajakan yang ada di Indonesia yang telah menerapkan sistem *self assessment*. Oleh sebab itu, terdapat jarak bagi wajib pajak untuk tidak mentaati kewajiban perpajakannya dengan cara tidak menghitung dan melaporkan pajak yang seharusnya terhutang. Karena adanya tekanan menjadikan wajib pajak akan patuh, sebab mereka berfikir bahwa ada sanksi berat yang berupa denda akibat tindakan yang melanggar peraturan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112).

Adapun faktor lain yang menyebabkan rendahnya moral terhadap kepatuhan wajib pajak adalah penetapan tarif pajak yang terlalu tinggi sehingga memberatkan wajib pajak. Kemampuan dalam membayar pajak sesuai dengan tarif pajak yang ditetapkan dan pengenaan tarif pajak yang berlaku di Indonesia. Tarif pajak sendiri merupakan suatu penetapan presentase berdasarkan undang-undang perpajakan digunakan untuk menghitung dan menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor atau dipungut oleh wajib pajak. Apabila ada kebijakan dalam meningkatkan tarif pajak, maka wajib pajak akan cenderung untuk melakukan kecurangan maupun penghindaran yang menimbulkan rendahnya tingkat kepatuhan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang mengatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (Ezer dan Ghozali, 2017). Sehingga dapat disimpulkan dengan rendahnya tingkat tarif yang ditetapkan akan meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Sebaliknya, apabila adanya penurunan tarif pajak yang rendah dapat menyebabkan keinginan wajib pajak membayar pajak sehingga pajak yang dibayarkan kepada petugas pajak pun tidak banyak (Devano dan Rahayu, 2006:112). Tarif pajak yang dipungut bersifat memaksa berdasarkan undang-undang pajak dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat merupakan salah satu unsur yang menentukan rasa keadilan dalam pemungutan pajak. Penentuan besarnya suatu tarif adalah hal yang krusial dimana kesalahan persepsi dalam penentuannya dapat merugikan berbagai pihak termasuk negara.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (2) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (3) Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (3) Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of planned behavior adalah teori yang menjelaskan bahwa perilaku serta niat seseorang yang didasarkan oleh keyakinan mengenai konsekuensi dari suatu perilaku atau keyakinan-keyakinan perilaku (Ajzen, 2005). Hal tersebut disebabkan karena adanya 3 (tiga) faktor, yaitu pertama, *behavioral beliefs* yaitu sikap keyakinan individu mengenai konsekuensi positif atau negatif yang akan diperoleh individu dari suatu perilaku serta evaluasi atas hasil tersebut. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran atas tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan mempunyai keyakinan juga terhadap pentingnya membayar pajak untuk membantu pembangunan negara. Kedua, *normative beliefs* yaitu kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap keputusan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui keputusan tersebut. Norma subjektif merupakan bagaimana seseorang memiliki motivasi untuk mengikuti pandangan orang terhadap keputusan yang akan dilakukan. Bersangkutan dengan pajak yaitu apabila layanan otoritas yang diberikan oleh aparat memuaskan serta sistem pajak yang efektif dan efisien, sehingga akan memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketiga, *control*

beliefs yaitu keyakinan dalam diri individu tentang keberadaan hal yang mendukung atau menghambat perilaku dapat diperoleh dari berbagai macam hal. Kontrol perilaku merupakan keyakinan untuk pernah atau tidak pernah melakukan perilaku tertentu. Bersangkutan dengan pajak yaitu seberapa besar tingkat pemahaman pajak yang diterapkan dalam mendukung wajib pajak untuk taat membayar serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan suatu bentuk motivasi perilaku manusia atau kelompok (organisasi) yang taat pada aturan yang telah ditetapkan dan harus dijalankan. Kepatuhan dalam hal perpajakan adalah suatu ketaatan untuk melaksanakan ketentuan dan aturan perpajakan yang diwajibkan untuk dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan (Ghoni, 2012). Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Kriteria tersebut yaitu yang pertama adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam tiga tahun terakhir, 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 untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Dan kriteria yang terakhir adalah tidak pernah di jatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan wajib pajak. Hal ini pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang tidak bergantung padalaba.

Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Dimensi yang pertama adalah bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi. Dimensi yang kedua adalah keandalan (*reliability*), meliputi kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan sesuai dengan yang diharapkan tercermin dari ketepatan waktu serta layanan yang sama untuk semua orang tanpa kesalahan. Dimensi yang ketiga adalah daya tanggap (*responsiveness*) merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi yang keempat adalah jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercayai yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya, atau keragu-raguan. Dimensi yang kelima adalah empati (*empathy*), meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak (Artha dan Setiawan, 2016).

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018:62). Dalam undang-undang perpajakan terdapat 2 (dua) sanksi perpajakan yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi.

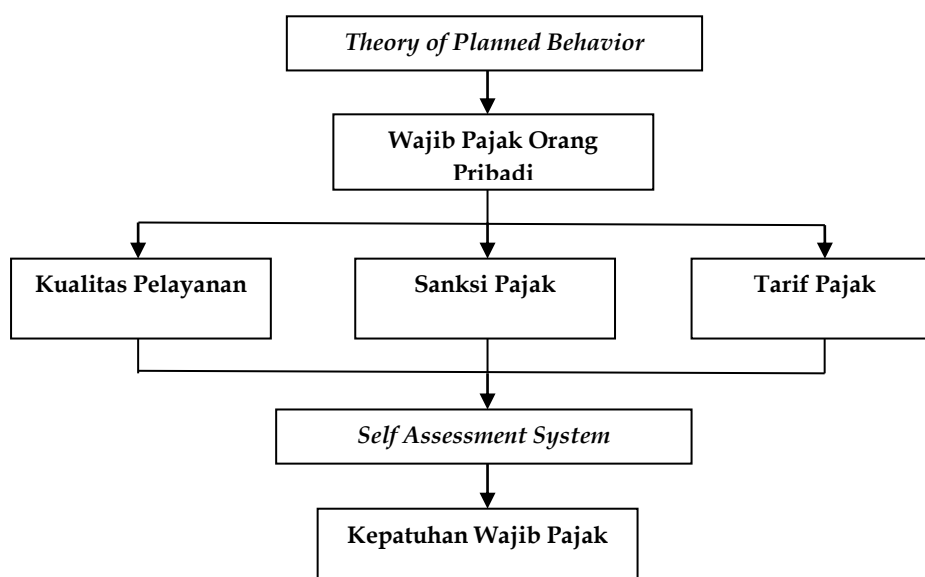
Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Ketentuan sanksi pidana dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada

negara. Sanksi administrasi menurut Undang-undang ada 3 macam, yaitu denda, bunga, dan kenaikan.

Tarif Pajak

Tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar (Prastowo, 2009). Terdapat 4 (empat) macam tarif pajak, yaitu: (1) tarif sebanding atau proporsional adalah tarif berupa presentase yang tetap terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak; (2) tarif tetap adalah tarif berupa jumlah yang tetap atau sama terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang tetap; (3) tarif progresif adalah tarif yang digunakan semakin besar jika jumlah yang dikenai pajak semakin besar. Tarif progresif ini tercantum pada Pasal 17 Undang-Undang Pajak Penghasilan untuk wajib pajak orang pribadi; (4) tarif regresif adalah presentase tarif yang digunakan semakin kecil jika jumlah yang dikenai pajak semakin besar (Mardiasmo, 2018:11).

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan adalah sebuah bantuan dari orang lain yang akan menghasilkan kepuasan. Kualitas pelayanan yang telah diukur dengan beberapa indikator dapat memberikan manfaat yang besar serta dapat dikatakan efektif dan berpengaruh positif. Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar *et al*, 2012). Penelitian yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor pajak kepada wajib pajak maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak (Novitasari, 2018). Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Prihastini, 2019). Dari hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak telah dilakukan secara optimal yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam

memenuhi kewajibannya. Berdasarkan uraian pernyataan ini maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan sanksi dalam perpajakan penting karena menjadi akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang perpajakan. Dilihat dari aspek penegak hukum, harus diterapkannya sanksi yang tegas dan adil kepada setiap wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan, penerapan sanksi tersebut diharapkan mampu membuat para wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak (Savitri dan Nuraina, 2017). Pada penelitian yang mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi akan dijatuhkan atau dikenakan jika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan yang telah dibuat oleh pemerintah (Victor, 2018). Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa apabila Dirjen Pajak menjalankan sanksi pajak dengan tegas dan jelas, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Prihastini, 2019). Hal ini dikarenakan dengan adanya pengenaan sanksi pajak akan dapat meningkatkan kesadaran hak dan kewajiban wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Berdasarkan uraian pernyataan ini maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₂: sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tarif pajak penting dalam perpajakan untuk terpenuhinya kewajiban, oleh sebab itu dalam pemungutan pajak harus terlebih dahulu ditetapkan jenis tarif yang digunakan sehingga dapat dipakai sebagai dasar dalam menghitung pajak terutang yang harus disetor oleh wajib pajak. Untuk membentuk besarnya presentase tarif tersebut kebijaksanaan pemerintah memegang peranan penting (Huda, 2015). Secara teoritis pajak yang dikenakan atas penghasilan sebesar pajak yang digunakan. Karena besar pajak yang dikenakan ditentukan oleh besarnya tarif dan besarnya penghasilan yang dikenai, sehingga jika terjadi perubahan tarif akan berdampak pada perubahan besarnya pajak yang dikenakan (Simanjuntak dan Muklis, 2012). Berdasarkan pada *theory of planned behavior* besarnya tarif pajak berhubungan dengan *normative belief* yaitu kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap keputusan yang muncul karena pengaruh orang lain dan memotivasi untuk menyetujui kepuasan tersebut. Pada penelitian yang mengatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika terdapat kebijakan untuk meningkatkan tarif pajak untuk selanjutnya, maka pembayar pajak akan cenderung untuk melakukan penghindaran terhadap pajak sehingga terjadi rendahnya kepatuhan (Ezer dan Ghozali, 2017). Hal ini sesuai dengan penelitian yang mengatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat tarif akan meningkatkan kepatuhan atau sebaliknya rendahnya tingkat tarif yang ditetapkan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Ananda *et al*, 2015). Berdasarkan uraian pernyataan ini maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₃: tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan

tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:23).

Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu, yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:136). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental (*incidental sampling*). Teknik sampling insidental (*incidental sampling*) adalah penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:144). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{91.560}{1 + 91.560(0,1)^2}$$

$$n = \frac{91.560}{916,6}$$

$$n = 99,89$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Jadi, sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang akan diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang secara tidak sengaja berada di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya. Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:219).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel dan definisi operasional variabel yang terdiri dari variabel dependen dan variabel independen, yaitu:

Variabel Independen

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (KP) yaitu pelayanan yang menghasilkan kepuasan yang akan terpenuhinya harapan. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Prihastini (2019) dengan 7 pertanyaan, yaitu meliputi: (1) Formulir-formulir untuk melakukan kewajiban perpajakan dapat diperoleh dengan mudah; (2) Mudah dalam memperoleh sosialisasi atau bimbingan perpajakan dari petugas; (3) Petugas bersikap baik dan sopan terhadap wajib pajak; (4) wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas yang ada di

Kantor Pelayanan Pajak; (5) Petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya mensosialisasikan peraturan perpajakan yang terbaru; (6) Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya telah memadai; (7) Wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam memahami perubahan peraturan perpajakan.

Sanksi Pajak

Sanksi Pajak (SP) yaitu jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan akan dipatuhi. Sholecha (2017) mendefinisikan sanksi pajak merupakan sanksi yang diterima oleh wajib pajak jika melanggar kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan peraturan undang-undang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dibagi menjadi 2 (dua) yaitu, sanksi administrasi berupa denda, bunga, kenaikan dan sanksi pidana yang berupa kurungan atau penjara. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Prihastini (2019) terdiri dari 4 pertanyaan dan terdapat 3 indikator, yaitu: (1) Persepsi wajib pajak mengenai penetapan wajib pajak; (2) Persepsi wajib pajak mengenai pelaksanaan sanksi pajak; (3) Persepsi wajib pajak mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif Pajak

Tarif Pajak (TP) merupakan jumlah presentase yang harus dibayarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang patuh. Tarif pajak terbagi menjadi 4 (empat) yang didasarkan pada pemungutan pajak yaitu tarif progresif, tarif regresif, tarif proporsional, dan tarif tetap (Mardiasmo, 2018). Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Huda (2015) dengan 4 pertanyaan, meliputi: (1) Tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan; (2) Penurunan tarif pajak meningkatkan kemauan membayar pajak; (3) Kemampuan membayar pajak sudah sesuai dengan tarif yang ditetapkan di Indonesia; (4) Sebagai wajib pajak orang pribadi, saya memahami dengan baik tarif pajak yang berlaku.

Variabel Dependen

Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) adalah bentuk motivasi manusia atau kelompok (organisasi) yang taat pada peraturan. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Prihastini (2019) dengan 6 pertanyaan, yaitu: (1) wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar; (2) wajib pajak melakukan perhitungan pajak dengan benar; (3) wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu; (4) wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu; (5) wajib pajak tidak pernah menerima teguran; (6) wajib pajak tidak pernah terlambat dalam melaporkan SPT Tahunan.

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tahapan-tahapan yang meliputi:

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Uji Kualitas Instrumen

Pada penelitian kuantitatif yang menggunakan kuisioner sebagai pengumpulan data diperlukan pengujian kualitas instrumen untuk menguji proses pengumpulan data dari

konsep disiapkan sampai data siap untuk dianalisis. Uji kualitas instrumen ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sebagai dasar analisis untuk pengujian validitas, yaitu: a) jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka variabel tersebut tidak valid; (b) jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka variabel tersebut valid (Ghozali, 2011:53).

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian dapat diandalkan atau tidak. Definisi uji reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik apabila memiliki *Alpha Cronbach's* $> 0,60$ (Ghozali, 2011:147).

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas dalam penelitian ini yang meliputi kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode regresi linier berganda, persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{KWP} = \alpha + \beta_1 \text{KP} + \beta_2 \text{SP} + \beta_3 \text{TP} + e$$

Keterangan:

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak
 α = Konstanta
 $\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien regresi
 KP = Kualitas Pelayanan
 SP = Sanksi Pajak
 TP = Tarif Pajak
 e = Error

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas:

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Uji yang dipakai pada metode yang bertujuan untuk mengetahui kenormalan model regresi yaitu uji statistik non-parametik, *kolmogorov-smirnov* test serta grafik normal *probability plot of standarized residual*. Dalam kriteria pada uji statistik non-parametik *kolmogorov smirnov* yaitu apabila nilai signifikansi kolmogorov smirnov lebih besar dari 0,05 sehingga data yang berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai signifikansi normal *kolmogorov smirnov* lebih kecil dari 0,05 sehingga data berdistribusi tidak normal. Sedangkan kriteria pada *probability plot of regression standarized residual* yaitu jika data yang menyebar pada garis diagonal, sehingga mencukupi normalitas apabila data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal akan dinyatakan tidak mencukupi asumsi normalitas (Ghozali, 2011).

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi anatar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dalam melakukan uji multikolinearitas terdapat beberapa model yang dapat digunakan, meliputi: (1) dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF); (2) membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi simultan (R^2); dan (3) dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*. Nilai *cutoff* yang umum digunakan adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan VIF diatas 10. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam model regresi (Ghozali, 2011).

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka dapat diindikasikan telah terjadi heteroskedestisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedestisitas (Ghozali, 2011).

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi dapat disebut juga *R square* (R^2) yang pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Kriteria pengujian, apabila R^2 mendekati 1 (semakin besar nilai R^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, sehingga model dikatakan layak. Apabila R^2 mendekati 0 (semakin kecil nilai R^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, sehingga model dikatakan layak (Ghozali, 2011:97).

Uji F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian, apabila Pvalue lebih kecil 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian. Apabila Pvalue lebih besar 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian (Ghozali, 2011:98).

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Hipotesis (uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak maka kita dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian, H_0 diterima jika Pvalue $> \alpha = 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. H_0 ditolak jika Pvalue $< \alpha = 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011:98).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 1 berikut menunjukkan deskripsi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan.

Tabel 1
Hasil Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Tanggapan					Jumlah
		STS	TS	RR	S	SS	
1.	Formulir-formulir untuk melakukan kewajiban perpajakan dapat diperoleh dengan mudah	0	0	1	63	36	100
2.	Mudah memperoleh sosialisasi atau bimbingan perpajakan dari petugas	0	2	11	59	28	100
3.	Petugas bersikap baik dan sopan terhadap saya selaku wajib pajak	0	0	3	57	40	100
4.	Wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas pada kantor pajak	0	0	2	62	36	100
5.	Petugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal mensosialisasikan peraturan perpajakan yang terbaru	1	2	20	60	17	100
6.	Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal telah memadai	0	0	8	65	27	100
7.	Wajib pajak tidak merasa kesulitan memahami perubahan peraturan perpajakan	0	5	25	54	16	100

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan pada tabel 1 hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa nilai presentase berada pada jawaban setuju, yang artinya bahwa responden setuju atas semua pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, sehingga responden memberikan nilai baik untuk pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.

Tabel 2 berikut menunjukkan deskripsi jawaban responden mengenai variabel sanksi pajak.

Tabel 2
Hasil Tanggapan Responden mengenai Sanksi Pajak

No.	Indikator	Tanggapan					Jumlah
		STS	TS	RR	S	SS	
1.	Menurut saya penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah tepat	4	4	23	57	12	100
2.	Menurut saya pelaksanaan sanksi terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku	3	1	19	60	17	100
3.	Menurut saya sanksi perpajakan yang berlaku saat ini dapat membuat jera para pelanggar peraturan perpajakan	2	6	25	51	16	100
4.	Menurut saya sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak	1	6	16	58	19	100

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan pada tabel 2 hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa nilai presentase berada pada jawaban setuju, yang artinya bahwa responden setuju atas semua

pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang berkaitan dengan sanksi pajak, sehingga responden atau wajib pajak paham adanya sanksi perpajakan apabila berpikiran untuk melanggar norma perpajakan akan terkena sanksi.

Tabel 3 berikut menunjukkan deskripsi jawaban responden mengenai variabel tarif pajak.

Tabel 3
Hasil Tanggapan Responden mengenai Tarif Pajak

No.	Indikator	Tanggapan					Jumlah
		STS	TS	RR	S	SS	
1.	Tarifpajak yang terlalutinggi akan menyebabkan kecurangan penggelapan pajak	2	4	19	44	31	100
2.	Penurunan tarif pajak meningkatkan kemauan membayar pajak	2	2	8	58	30	100
3.	Kemampuan membayar pajak sudah sesuai dengan tarif yang ditetapkan di Indonesia	1	7	26	52	14	100
4.	Sebagai wajib pajak orang pribadi, saya memahami dengan baik tarif pajak yang berlaku	1	1	21	60	17	100

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan pada tabel 3 hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa nilai presentase berada pada jawaban setuju, yang artinya bahwa responden setuju atas semua pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang berkaitan dengan tarif pajak, sehingga responden atau wajib pajak paham dengan ketentuan besarnya tarif pajak yang ditetapkan untuk wajib pajak orang pribadi.

Tabel 4 berikut menunjukkan deskripsi jawaban responden mengenai variabel kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4
Hasil Tanggapan Responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Indikator	Tanggapan					Jumlah
		STS	TS	RR	S	SS	
1.	Saya mampu mengisi formulir dengan benar	0	1	5	73	21	100
2.	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar	0	3	18	65	14	100
3.	Saya mampu melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu	0	0	11	71	18	100
4.	Saya mampu melakukan pelaporan dengan tepat waktu	0	0	11	69	20	100
5.	Saya tidak pernah menerima surat teguran	2	8	13	54	23	100
6.	Saya tidak pernah terlambat dalam melaporkan SPT tahunan	0	2	8	71	19	100

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan pada tabel 4 hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa nilai presentase berada pada jawaban setuju, yang artinya bahwa responden setuju atas semua pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang berkaitan dengan tarif pajak, sehingga responden atau wajib pajak paham dengan ketentuan besarnya tarif pajak yang ditetapkan untuk wajib pajak orang pribadi.

**Uji Kualitas Instrumen
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5 dan tabel 6 Berikut adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

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
SP1	0,000	Valid
SP2	0,000	Valid
SP3	0,000	Valid
SP4	0,000	Valid
TP1	0,000	Valid
TP2	0,000	Valid
TP3	0,000	Valid
TP4	0,000	Valid
KWP1	0,000	Valid
KWP2	0,000	Valid
KWP3	0,000	Valid
KWP4	0,000	Valid
KWP5	0,000	Valid
KWP6	0,000	Valid

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Alpha Cronbach's	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (KP)	0,799	Reliabel
Sanksi Pajak (SP)	0,881	Reliabel
Tarif Pajak (TP)	0,676	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,805	Reliabel

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Tabel 5 menunjukkan bahwa pertanyaan dari setiap instrumen penelitian dinyatakan valid karena tingkat signifikansi < 0,05. Sedangkan tabel 6 menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian dinyatakan reliabel karena nilai Alpha Cronbach's >0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini akan ditunjukkan pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients

Model	Beta	Std. Error	Keterangan
(Constant)	8,660	2,102	
KP	0,314	0,087	Berpengaruh
SP	0,424	0,101	Berpengaruh
TP	-0,004	0,126	Tidak Berpengaruh

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

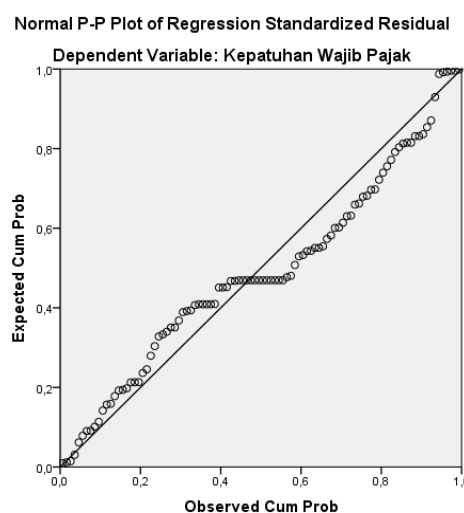
Persamaan regresi linier berganda berdasarkan pada perhitungan tabel 7 diatas $KWP = 8,660 + 0,314 KP + 0,424 SP - 0,004 TP + e$. Persamaan tersebut menunjukkan adanya

pengaruh positif dari variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel tarif pajak memberikan pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan sanksi yang telah ditetapkan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, semakin tinggi tarif pajak yang telah ditetapkan mengakibatkan menurunnya kepatuhan wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini akan ditunjukkan pada gambar 2 yang menggunakan grafik normal *probability plot of regression standarized* dan pada tabel 8 yang menggunakan uji statistik non-parametik *kolmogorov smirnov* sebagai berikut:



Gambar 2

Grafik Normal Probability Plot of Regression Standarized Residual

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Pada gambar 2 dapat dilihat grafik normal *probability plot of regression standarized residual* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar pada garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 8

Hasil Uji Normalitas Residual

<i>Kolmogorov Smirnov</i>	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>
1,046	0,224

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Pada tabel 8 diatas menunjukkan hasil perhitungan uji *kolmogorov smirnov* residual menghasilkan nilai sigifikansi sebesar 0,224 lebih besar dari 0,05 atau 5%, sehingga data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini akan ditunjukkan pada tabel 9 berikut ini:

Tabel 9
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

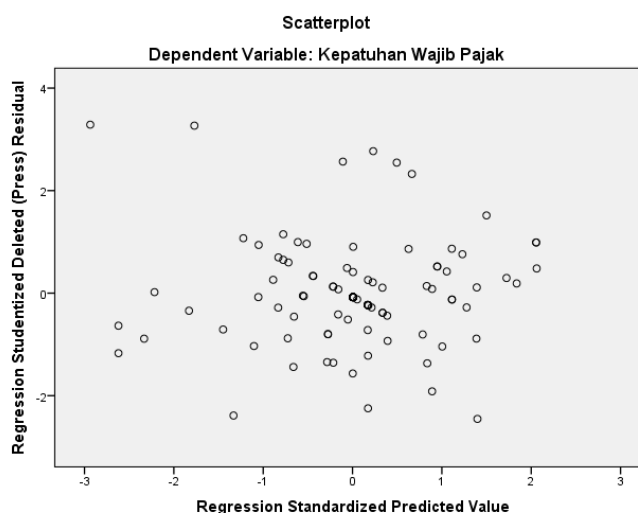
Model	Colinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
KP	0,656	1,526	Bebas
SP	0,489	2,045	Bebas
TP	0,491	2,037	Bebas

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Pada tabel 9 diatas menunjukkan hasil perhitungan uji multikolinieritas dengan diperoleh nilai tolerance pada ketiga variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Sehingga model regresi dinyatakan baik karena tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini akan ditunjukkan pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3
Grafik Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan tampilan gambar diatas dapat terlihat titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas serta layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji determinasi pada penelitian ini akan ditunjukkan dalam tabel 10 berikut ini:

Tabel 10
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Rsquare	Std. Error of the Estimate
1	0,683	0,467	0,450	2,049

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan pada data tabel 22 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,467 atau 46,7% yang artinya sebesar 46,7% variabel tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Tarif Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 0,533 atau 53,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang

tidak diteliti oleh peneliti. Selanjutnya untuk nilai koefisien korelasi berganda atau R sebesar 0,683 atau 68,3% yang artinya bahwa adanya keeratan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 68,3%.

Uji F

Hasil uji F pada penelitian ini akan ditunjukkan dalam tabel 11 berikut ini:

Tabel 11
Hasil Uji F
ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353,478	3	117,826	28,049	0,000
	Residual	403,272	96	4,201		
	Total	756,750	99			

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel 11 data diatas menunjukkan hasil perhitungan nilai F, yaitu nilai signifikansi 0,000. Dengan tingkat sig<0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dinyatakan layak serta mampu memprediksi nilai observasinya.

Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil uji t pada penelitian ini akan ditunjukkan dalam tabel 12 berikut ini:

Tabel 12
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	4,120	0,000	
KP	3,611	0,000	Berpengaruh positif
SP	4,192	0,000	Berpengaruh positif
TP	-0,031	0,975	Tidak Berpengaruh

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel 12 dapat diperoleh jawaban bahwa hasil dari uji t menunjukkan pengaruh variabel independen kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

Hipotesis 1 adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi 3,611 yang menunjukkan arah positif dengan hasil signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_1 kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

Hipotesis 2 adalah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi 4,192 yang menunjukkan arah positif dengan hasil signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_2 sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

Hipotesis 3 adalah pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi -0,031 yang menunjukkan arah negatif dengan hasil signifikansi $0,975 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_3 tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa H_1 diterima, sehingga dapat dinyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan sistem telah memberikan kemudahan dalam melapor dan membayar pajak secara online dan tempat pelayanan yang memberikan rasa nyaman, serta pelayanan yang diberikan dalam membantu wajib pajak memenuhi kegiatan perpajakan dapat menimbulkan dorongan diri mereka untuk selalu mempunyai keinginan melakukan kewajiban dalam membayar pajak. Semakin optimal dan berkualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dapat meningkatkan rasa kepuasan dalam diri wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2018) yang menguji pengaruh motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihastini (2019) yang menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga hipotesis atas penelitian ini diterima.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa H_2 diterima, sehingga dapat dinyatakan variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan hal ini dapat menunjukkan bahwa sanksi yang diberlakukan oleh pemerintah telah diterapkan dengan tegas sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi pajak akan membuat para wajib pajak menjadi lebih patuh dan memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar serta dilakukan tanpa pandang bulu (Sumuan dan Fidiana, 2020). Berdasarkan pada *theory of planned behavior* sanksi pajak berhubungan dengan behavioral beliefs yaitu Wajib pajak yang mempunyai kesadaran atas tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan mempunyai keyakinan juga terhadap pentingnya membayar pajak untuk membantu pembangunan negara. Oleh sebab itu, mereka beranggapan bahwa dengan adanya sanksi pajak dapat merugikan diri sendiri, sehingga wajib pajak tersebut akan lebih memilih untuk patuh daripada terkena sanksi. Sanksi-sanksi yang diberikan baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana yang menjadikan sarana untuk mendidik wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Victor (2018) yang menguji pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihastini (2019) yang menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga hipotesis atas penelitian ini diterima.

Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa H_3 ditolak, sehingga dapat dinyatakan variabel tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pada hakikatnya wajib pajak adalah seseorang yang patuh dan paham akan pentingnya pajak, maka dengan sendirinya mereka akan membayar pajak dengan tingkatan tarif pajak berapapun yang sesuai dengan penghasilannya. Apabila pada hakikatnya wajib pajak adalah seseorang yang tidak patuh terhadap kepentingan perpajakan, maka tarif pajak yang rendah pun tidak mempengaruhi tingkat kepatuhannya. Namun, kenyataannya dalam penelitian ini tidak dapat membuktikan bahwa teori *normative belief* yang dijelaskan diatas bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa tarif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga hipotesis atas penelitian ini ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huda (2015) dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa tarif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa membayar pajak adalah kewajiban dari setiap wajib pajak maka pembayaran pajak tidak tergantung dari tarif. Penelitian lain yang sesuai adalah penelitian yang dilakukan oleh Mustofa *et al* (2016) yang menjelaskan bahwa tarif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena berapapun besarnya tarif pajak yang berlaku, jika wajib pajak seorang yang patuh akan tetap membayar dan jika wajib pajak seorang yang tidak patuh maka juga tidak akan mau membayar.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dalam penelitian yang sudah saya lakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, yang dilakukan di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal beralamat di Jalan Bukit Darmo Golf No. 1 Surabaya dengan total responden sebanyak 100 wajib pajak diperoleh dari perhitungan rumus *slovin* sebanyak 99,89 yang dibulatkan menjadi 100 responden yang diberikan kuesioner dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Hal ini dikarenakan semakin optimal dan berkualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak maka akan meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak serta kualitas pelayanan sistem telah memberikan kenyamanan dan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pada variabel sanksi pajak menunjukkan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Hal ini dikarenakan semakin berat sanksi yang diberlakukan oleh pemerintah maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi pajak dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar dan akan membuat para wajib pajak patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Dengan hal ini, tarif pajak yang rendah serta ada kebijakan baru berupa penurunan tarif pajak, tidak akan memberikan pengaruh peningkatan kepatuhan wajib pajak sehingga tidak dapat memberikan pola pikir wajib pajak dalam melaporkan penghasilan.

Saran

Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang diantaranya yakni pertama, peneliti hanya melakukan penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi saja, melainkan tidak meneliti wajib pajak badan. Kedua, jumlah sampel yang didapatkan peneliti dibulatkan guna mendapatkan hasil yang lebih akurat. Ketiga, penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data, sehingga data bersifat subyektif yang mengakibatkan jawaban pertanyaan tidak dapat dianalisa secara luas yang akan menimbulkan persepsi responden berbeda dengan keadaan yang sebenarnya. Keempat, penelitian ini dilakukan terbatas hanya pada 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak meskipun masih terdapat beberapa faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta sumber referensi yang digunakan penelitian ini masih belum menyeluruh.

Berdasarkan keterbatasan diatas yang telah dipaparkan oleh peneliti, sehingga dapat diusulkan saran-saran yang diharapkan bermanfaat: pertama, bagi wajib pajak untuk meningkatkan jumlah penerimaan negara yang berasal dari pendapatan pembayaran pajak, hendaknya wajib pajak lebih patuh terhadap peraturan-peraturan yang telah diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna memaksimalkan penerimaan negara. Kedua, bagi aparat pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal baik dari peningkatan fasilitas sistem yang dimiliki maupun Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak untuk patuh selama melaksanakan kewajiban perpajakannya. Aparat pajak juga disarankan untuk memberikan penyuluhan yang berkaitan dengan peraturan-peraturan perpajakan yang meliputi sanksi pajak serta penyebab dikenakannya sanksi dan tarif pajak yang berlaku guna mencegah terjadinya kecurangan pajak. Terakhir, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ataupun menambah jumlah responden dalam penelitian agar hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality, and Behavior*. McGrawHill Education. United Kingdom.
- Ananda, P.R.D., S. Kumadji, dan A. Husaini. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 6(2).
- Artha, K.G.W. dan P.E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 17(2):913-937.
- Devano, S. dan S.K. Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Ezer, E. dan Ghozali. 2017. Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Denda Pajak, Dan Probabilitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro* 6(3):1-13.
- Fidiana. 2015. Kepatuhan Pajak Dalam Prespektif Neo Ashabiyah. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 19(2): 260-275.
- Ghoni, H.A. 2012. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya* 1(1).
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Edisi Kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Huda, A. 2015. Pengaruh Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak Dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Ekonomi Universitas Riau* (2).

- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. 2019. Ini Capaian APBN 2018. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-capaian-apbn-2018/>. Diakses Tanggal 14 November 2019.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. 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*.
- Prihastini, R.N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Savitri, F. dan E. Nuraina. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium* 5(1): 45-53.
- Siregar, Y.A., Saryadi, dan S. Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 1:18.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumuan, C.F. dan F. Fidiana. 2020. Tax Sanctions from the Authority Perspective. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* 15(1):107-118.
- Sholecha, N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Wonocolo. *Skripsi*. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Tahar, A. dan W. Sandy. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi* 12(2):185-196.
- Timbul, H.S. dan I. Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 25 Maret 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62. Jakarta.
- Victor. 2018. Pengaruh pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Yustinus, P. 2009. *Panduan Lengkap Pajak*. Raih Asa Sukses. Jakarta.