

# **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Rita J. D. Atarwaman

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi akuntansi, Universitas Pattimura*

*\*(rita.atarwaman72@gmail.com)*

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ambon. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ambon. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dengan sampel sebanyak 75 orang responden. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar -0.543 dan nilai signifikannya sebesar 0.590. sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 4.899 dan nilai signifikannya sebesar 0.000 dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2.765 dan nilai signifikannya sebesar 0.007.

**Kata Kunci:** *Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax sanctions and quality of tax services on taxpayer compliance at Ambon Pratama KPP. The population in this study were individual taxpayers at Ambon Tax Office. Sampling was done using the Slovin formula. The data in this study were obtained from a questionnaire (primary) with a sample of 75 respondents. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results prove that taxpayer awareness does not have a positive and significant effect on taxpayer compliance as indicated by the t value of -0.543 and a significant value of 0.590. Tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance as shown by the t value of 4,899 and a significant value of 0,000 and the quality of tax services has a positive and significant effect on taxpayer compliance as shown by the t value of 2,765 and a significant value of 0.007.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Quality of Tax Service, Taxpayer Compliance.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan aspek yang penting dalam proses pembangunan suatu Negara khususnya di Indonesia, maka pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa, dalam hal ini peranan pajak sebagai sumber pembiayaan dalam pembangunan disuatu Negara. Jadi dapat disimpulkan tanpa penerimaan pajak yang optimal maka proses pembangunan tidak akan berjalan dengan baik, untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tentunya diperlukan peranan yang penting baik dari pemerintah maupun dari wajib pajak itu sendiri.

Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang terutang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Saat ini sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menggunakan *Self Assessment System* dimana pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri, dimana kondisi tersebut menuntun peran aktif dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, sanksi

perpajakan dan kualitas pelayanan pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan. selain itu salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan

sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib

Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

**Table 1.1 Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Ambon Tahun 2016-2018**

Tahun Pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar	SPT Tahunan
2016	18.681	15.234
2017	18.322	16.621
2018	20.199	18.876
2019	19.489	16.932

Sumber : KPP Pratama Ambon

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ambon masih mengalami ketidakstabilan dilihat dari tingkat pengembalian SPT dari tahun ke tahun.

## **2. TELAAH LITERATUR DAN PERUMUSAN**

### **2.1. Telaah Literatur Dan Perumusan Hipotesis**

#### **2.1.1. Teori Atribusi**

Teori atribusi diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner dan rekan pada tahun 1974. Teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan secara internal atau eksternal

Teori atribusi sangat relevan sebab melihat perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor internal yang dalam hal ini adalah kesadaran wajib pajak.

#### **2.1.2. Pajak**

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H : Menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

#### **2.1.3. Fungsi Pajak**

Menurut Siti Resmi (2017:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi budgetair dan fungsi regularend.

- Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)
- Fungsi Regularend (Pengatur)

#### **2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor – faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati.

Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.

#### **2.1.5. Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Menurut Mardiasmo (2003: 39) “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

(norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan”.

#### **2.1.6. Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Pengertian Pelayanan Pajak Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993. Menurut Boediono “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan”. Pelayanan yang berhubungan dengan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dalam hal ini Ditjen Pajak kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan. Siti Kurnia Rahayu (2006) menyatakan bahwa “pelayanan perpajakan merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak.

#### **2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kamus Besar Bahasa Indonesia seperti dikutip oleh Rahayu (2010:138), istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 139) “mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

## **2.2. Pengembangan Hipotesis**

### **2.2.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana seseorang mengetahui, mengakui, serta mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku dan memiliki kesungguhan serta keinginan dalam memenuhi dan menjalankan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, dengan demikian wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian Anita (2015) yang menemukan adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Surabaya Sawahan. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

**H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **2.2.2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan diartikan sebagai alat preventif agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Rezan Abdi,2017). Sanksi perpajakan dapat menjadi pengendali wajib pajak dalam membayar pajak sehingga dapat mengurangi keinginan wajib pajak untuk tidak melaporkan SPT pajaknya, semakin tegas sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan maka akan semakin banyak wajib pajak yang patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pada penelitian sebelumnya (Muliari dan Setiawan, 2016) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

**H2 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

### 2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

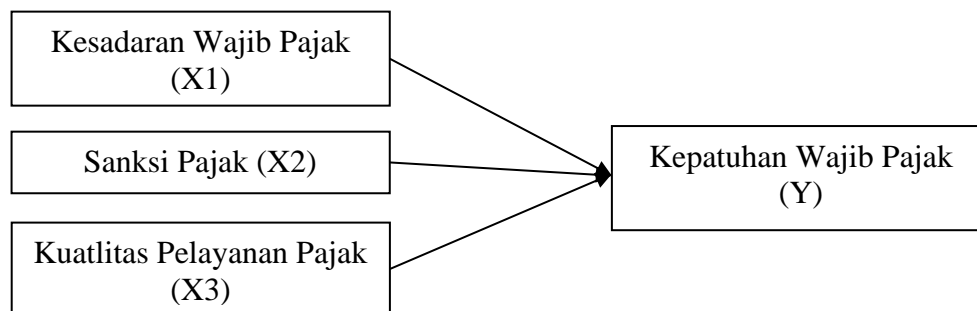
Pelayanan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dalam hal ini Ditjen Pajak kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2006). Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan terkait

perhitungan, penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa senang, semakin mengerti dan memahami akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi.

Pada penelitian Indah Lestari (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

**H3 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan.**

### 2.2.4. Model Penelitian



**Gambar 2.1 Model Penelitian**

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.1.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ambon. Jumlah populasi wajib pajak orang pribadi tahun 2019 adalah 19.489.

#### 3.1.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono 2010). Penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 19.489 wajib

pajak orang pribadi (KPP Pratama Ambon) sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{19.489}{1 + 19.489(0,1)^2}$$

$$n = \frac{19.489}{195,89}$$

$$n = 100 \text{ responden.}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi 100 responden.

### 3.1.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *incidental sampling* yaitu teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan

### 3.1.4. Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang

diteliti (Cooper dan Emory, 1995). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ambon

### 3.2. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

Variable Penelitian adalah segala sesuatu yang bertindak apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

**Tabel 2.1 Tabel Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator Pertanyaan	Pengukuran
Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak didefinisikan sebagai keadaan suatu sikap sadar mengetahui atau mengerti, terhadap fungsi pajak yang menimbulkan konsekuensi untuk membayar pajaknya dengan benar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan wajib pajak terhadap risiko pengindaran pajak</li> <li>• Kegunaan pajak,</li> <li>• Pentingnya membayar pajak</li> </ul>	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
Sanksi Pajak	yaitu suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang bisa dikenakan berupa sanksi denda sedangkan yang menyangkut tindak pidana perpajakan dikenakan sanksi kurungan badan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas</li> <li>• Sanksi diberlakukan kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.</li> <li>• Sanksi dalam SPT sangat diperlukan</li> <li>• Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya</li> <li>• Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya</li> </ul>	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• pelanggaran yang sudah dilakukan.</li> <li>• Sanksi pajak dihitung sesuai keterlambatan pembayaran.</li> </ul>	
Kualitas Pelayanan Pajak	Pelayanan perpajakan didefinisikan sebagai suatu cara fiskus melayani, membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan fiskus yang memadai dan memiliki skill <i>knowledge</i> dan <i>experience</i></li> <li>• keramahan pelayanan fiskus (<i>service excelent</i>) sebagai pelayan publik</li> <li>• fasilitas yang memadai.</li> </ul>	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai suatu kepatuhan dimana masyarakat sebagai wajib pajak berada dalam keadaan tahu, mengerti, bertanggung jawab dan tidak merasa dipaksa dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• melaporkan seluruh penghasilan</li> <li>• mengisi formulir pajak dengan benar</li> <li>• mengetahui prosedur pelaporan</li> <li>• peraturan pajak yang seimbang</li> <li>• tarif sesuai kemampuan wajib pajak</li> </ul>	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS

### 3.3. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik dengan menggunakan SPSS 20.0. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda (Multiple regression Analysis).

### 3.4. Analisis Deskriptif

Ghozali (2013) menjelaskan bahwa statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata dan standar deviasi hasil dari analisis digunakan untuk memberikan dekripsi atas variabel-variabel penelitian.

### 3.5. Uji Hipotesis

Pada tahap akhir akan dilakukan pengujian hipotesis. Dalam pengujian analisis ini menggunakan metode regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Model hubungan variabel dalam penelitian ini disusun dalam persamaan atau fungsi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Dalam Uji Hipotesis dilakukan melalui:

1. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)  
Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam

- menerangkan variasi variabel dependen (Sugiyono, 2011).
2. Uji F  
Uji F digunakan menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006).
  3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t)  
Uji statistik t digunakan untuk mengetahui masing-masing hubungan variabel independen secara individual terhadap dependen. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-

masing variabel independen secara individual terhadap dependen digunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (persen).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Uji Deskriptif

Statistik deskriptif memberi gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Gambaran mengenai karakteristik variabel yang digunakan secara rinci dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.1. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KSWP(X1)	75	12	18	15,63	1,383
SP(X3)	75	14	19	16,61	1,207
KPP(Y)	75	14	18	16,28	1,203
KWP(Y)	75	24	29	26,47	1,417
Valid N (listwise)	75				

Sumber : Data Primer Diolah, 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa, pada Kesadaran Wajib Pajak jawaban minimum responden 12 dan maksimum 18, dengan rata-rata total jawaban 15,63 dan standar deviasi 1,383. Variabel Sanksi Pajak jawaban minimum responden 14 dan maximum 19 dengan rata-rata total jawaban 16,61 dan standar deviasi 1,207. Variabel Kualitas Pelayanan jawaban minimum responden 14 dan maksimum 18, dengan rata-rata total jawaban 16,28 dan standar deviasi 1,203. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak jawaban minimum responden 24 dan maximum 29, dengan rata-rata total jawaban 26,47 dan standar deviasi 1,417. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbilang baik, karena jumlah rata-rata

tiap variabel lebih besar dari standar deviasi tiap variabel.

##### 4.2. Uji Deskriptif

Untuk mengetahui adanya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3) terhadap KepatuhanWajib Pajak (Y) dilakukan analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 20.0. pengujian terhadap hipotesis yang dirumuskan dilakukan baik secara parsial maupun simultan. Hipotesis null (Ho) adalah hipotesis yang menyebutkan antara variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatif (Ha) adalah hipotesis yang menyebutkan adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel



dependen. Pengambilan keputusan dalam penelitian ini akan menggunakan probabilitas signifikan berdasarkan nilai alfa yaitu 5%, apabila probabilitas signifikan < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Demikian pula sebaliknya, apabila probabilitas signifikan > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jika  $H_a$  diterima maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan jika  $H_0$  ditolak maka tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil

pengujian yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

**4.3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R kuadrat) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R kuadrat yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,580 <sup>a</sup>	,347	,385	1,384

a. Predictors: (Constant), KPP(X3), SP(X2), KSWP(X1)

b. Dependent Variable: KWP(Y)

Sumber : Data Primer Diolah, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, Kofisien Determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,847 yang memiliki arti bahwa pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 38,5 % dan sisanya 36,5 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Nilai Koefisien R yang positif menunjukkan pengaruh hubungan yang searah atau jika nilai variabel independen naik

maka nilai variabel dependen juga naik.

**4.4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Uji Statistik F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika probability value (p value) < 0,05, maka  $H_a$  diterima dan jika p value > 0,05, maka  $H_0$  ditolak.

**Tabel 5.1. Hasil Uji Statistik F ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	12,677	3	4,226	2,206	,015 <sup>b</sup>
	Residual	135,990	71	1,915		
	Total	148,667	74			

a. Dependent Variable: KWP(Y)

b. Predictors: (Constant), KPP(X3), SP(X2), KSWP(X1)

Sumber : Data Primer Diolah, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, berdasarkan nilai statistik pada tabel hasil analisis regresi linear berganda, dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 2,206 dengan signifikansi 0,15 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

#### 4.5. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji Statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika p value < 0,05, maka Ha diterima dan jika p value > 0,05, maka Ha ditolak

**Tabel 6.1 Hasil Uji Statistik T Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Standardize		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	d		
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	17.746	3.770		4.707 .000
	Kesadaran Wajib Pajak	-.042	.076	-.078	-.543 .590
	Sanksi Pajak	.443	.090	.682	4.899 .000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.394	.143	.299	2.765 .007

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer Diolah, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah :  $Y = 17,746 + -0,042 X1 + 0,443X2 + 0.394 X3$ . Secara parsial untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) diperoleh nilai signifikan 0.590 > 0.05 dan Kofisien regresi -0,042 karena nilai signifikansi 0.590 > 0.05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti H1 ditolak atau terbukti tidak signifikan, yang berarti bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Untuk variabel Sanksi Pajak (X2) diperoleh nilai signifikan 0.000 < 0.05 dan Kofisien regresi 0.443. Karena nilai

signifikansi 0.000 < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti H2 diterima atau terbukti signifikan, yang berarti bahwa Sanksi Pajak (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dan yang terakhir Untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3) diperoleh nilai signifikan 0.007 < 0.05 dan Kofisien regresi 0.394. Karena nilai signifikansi 0.007 < 0.05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti H3 diterima atau terbukti signifikan, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

#### **4.6. Pembahasan**

##### **4.6.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Primasari (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib itu timbul dari beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah dari dalam diri wajib pajak itu sendiri, sedangkan faktor eksternalnya yaitu merupakan program yang dilakukan oleh pemerintah dimana pemerintah juga mengeluarkan surat pemberitahuan pajak terhutang. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak juga semakin meningkat, karena kesadaran itu timbul dari diri wajib pajak. Namun jika dilihat dari pendapat wajib pajak mereka masih belum mempunyai kesadarannya untuk melakukan kewajibannya dalam urusan perpajakan.

##### **4.6.2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Savitri (2017), yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh

signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak. Hubungan antara sanksi pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak membayar pajak searah. Maknanya, semakin berat sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam membayar pajak kepada negara. Semakin rendah sanksi pajak yang diberikan maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kepada Negara.

##### **4.6.3. Pengaruh Kualitas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Indah Lestari (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini memberikan bukti adanya pengaruh positif dari citra baik yang ditampilkan oleh pihak fiskus pajak. Mulai dari teknologi yang memadai dan cepat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan sehingga wajib pajak akan cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulisan dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan Primasari (2016) yang

- membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Savitri (2017), yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
  3. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Indah Lestari (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 5.2. Keterbatasan

Penelitian ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang mungkin memberikan gangguan pada hasil penelitian yaitu :

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan metode survei, yaitu dengan cara pemberian kuesioner pada responden dan tidak melakukan wawancara langsung sehingga kesimpulan yang diperoleh didasarkan pada data yang terkumpul melalui penggunaan instrumen yang tersedia.

### 5.3. Saran

Saran yang bisa diberikan penelitian untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model yang lebih baik dengan menggunakan variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya, dilakukan dengan menggunakan wawancara dan menggunakan metode

eksperimen sebagai pengganti metode kuesioner.

### 5.4. Implikasi Penelitian

Implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman demi mengetahui pentingnya Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ambon. Berikut implikasi pada masing-masing variabel :

1. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jadi masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Jadi dapat didefinisikan, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.
2. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya
3. Kualitas Pelayanan yang berhubungan dengan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak dalam hal ini Ditjen Pajak kepada

masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anita Majid 2015. *Pengaruh Sosialisasi, Pemeriksaan dan Penagihan Aktif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening*, Universitas Negeri, Gorontalo. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.5. No.1.
- Ananda, Pasca Rizki Dwi, Srikandi Kumadji dan Achmad Husaini 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak*. Jurnal Perpajakan. Vol. 6 No. 2.
- Fitri Wilda 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kota Padang*. *Tax and Accounting Review*, Universitas Muhamadyah, Padang.
- Herryanto, Marisa dan Agus Arianto Toli 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan*, *Tax and Accounting Review*, Vol.1, No.1.
- Indah Lestari 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Tax and Accounting Review*, Universitas Muhamadyah, Surakarta.
- Mardiasmo 2009. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta, 2009.
- Maryati, Eka 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.4. No.1.
- Ni Ketut Nuari Shanti (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Ilmiah Akuntansi. Vol.1 No.1.
- Primasari 2016. *Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi Yang melakukan pekerjaan bebas*. Jurnal akuntansi dan keuangan vol. 5 no. 2.
- Septarini, Dina Fitri 2015. *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial. Vol. VI No. 1.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian bisnis kuantitatif kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tansuria, Billy Ivan 2010. *Pokok-Pokok Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Cetakan Pertama*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.