



PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN PADA TOKO SPARE PART ATRIUM PLAZA

Cindy Indriani
cindyindriani@gmail.com
Yustina Triyani
yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memberikan kontribusi terbesar bagi pembangunan nasional di Indonesia. Kepatuhan sebagai perilaku mengikuti permintaan otoritas meskipun individu secara personal individu tidak setuju dengan permintaan tersebut. Di Indonesia, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah. UU Nomor 28 Tahun 2007 mengatur tentang pengusaha yang memiliki kewajiban melaporkan untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak sebelum melakukan penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak. Penelitian menggunakan empat variabel independen yakni sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak orang pribadi usahawan di toko *spare part* Plaza Atrium Senen. Data didapatkan dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dan uji asumsi klasik, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini telah lolos uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil uji F dan uji t menunjukkan terdapat pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan variabel sanksi, pelayanan, pengetahuan dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

Tax is one of the revenue source which gives the biggest contribution to national development in Indonesia. Compliance as a behavior follows the request of authority even though individual personally disagrees with the request. In Indonesia, the level of taxpayer compliance in carrying out its tax obligations is still low. Law Number 28 Year 2007 regulates the entrepreneur having a reporting obligation to be confirmed as a taxable entrepreneur prior to the delivery of taxable goods or taxable services. This research uses four independent variables, those variables are sanction, service, knowledge, and awareness. Dependent variable used is taxpayer compliance. The object of this research is taxpayers who pay individual entrepreneur taxes in the spare part store at Plaza Atrium Senen. Data is obtained by the questionnaires which has been distributed to 100 respondents. The analysis technique used is multiple regression analysis, descriptive statistics and classic assumption test, F test, t test. The results show that this research has passed the validity test, reliability test and classic assumption test. Based on the result of F test and t test show there is effect of independent variable as a whole to dependent variable. The conclusion of this research shows that the variable of sanction, service, knowledge and tax awareness have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax penalties, tax sanction, tax service, knowledge, awareness



Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Pada umumnya kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan harus diikuti dengan sistem perpajakan yang adil. Jalan menuju keadilan dalam perpajakan dimulai dari penentuan objeknya serta ukuran yang cukup jelas mengenai apa yang disebut sebagai kemampuan membayar pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pengusaha agar dapat memahami sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini juga bisa bermanfaat sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

Beberapa kajian teori pendukung yang digunakan peneliti dalam penelitian ini antara lain:

Sanksi Pajak

Sanksi adalah tindakan-tindakan (hukuman) untuk memaksa seseorang menaati aturan atau menaati ketentuan undang-undang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997 : 878). Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2009:57) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu dan mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengetahuan Pajak

Menurut Kusri (2006:23) pengetahuan dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu pengetahuan procedural (*procedural knowledge*), pengetahuan deklaratif (*declarative knowledge*), dan pengetahuan tacit (*tacit knowledge*). Sedangkan pengertian pengetahuan pajak menurut Caroline (2009:7) "Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya."

Kesadaran

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Menurut Soemitro (1988:80) kesadaran pajak (*tax consciousness*) masyarakat perlu ditingkatkan melalui pendidikan yang lebih terstruktur, supaya mereka mengerti fungsi dan kegunaan pajak dalam masyarakat dan manfaat bagi diri pribadi. Kesadaran pajak harus diikuti dengan rasa tertarik untuk membayar pajak (*tax madidness*) dan melahirkan sikap disiplin dalam membayar pajak (*tax discipline*). Kesadaran dalam membayar pajak terdiri dari kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi merupakan salah satu variabel yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi sendiri digunakan sebagai alat untuk mengatur populasi manusia mematuhi aturan yang telah ditentukan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati, Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati.

Ha1: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh suatu dimensi kualitas SDM dari aparat pajak, prosedur, dan sistem perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi apabila SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak



merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ha2: Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena wajib pajak telah mengetahui bagaimana alur penerimaan tersebut akan berjalan hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dirasakan.

Ha3: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan merupakan perilaku dari wajib pajak berupa pandangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Ha4: Kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian penulis adalah wajib pajak yang dikenakan pajak orang pribadi usahawan di toko *spare part* Atrium Plaza Senen. Ruang lingkup penelitian ini adalah bidang perpajakan yang bertujuan untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat membayar pajak orang pribadi usahawan. Data-data yang akan diteliti adalah berupa data hasil pengisian kuesioner oleh para wajib pajak orang pribadi yang bersangkutan pada tahun 2017.

Variabel Penelitian

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah suatu keadaan dimana masyarakat atau wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Indikator yang digunakan dalam adalah kepatuhan wajib pajak membayar pajak orang pribadi usahawan. Itemnya adalah membayar pajak orang pribadi usahawan sesuai dengan kewajiban, membayar pajak berarti menjadi warga negara yang taat pajak, pajak orang pribadi usahawan harus dibayar sebelum tanggal batas/jatuh tempo, membayar pajak orang pribadi usahawan berarti ikut berpartisipasi dalam pembangunan.

Sanksi Pajak

Sanksi berhubungan dengan denda administrasi, hukuman maupun penertiban surat penagihan aktif yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak karena tidak memenuhi kewajibannya. Indikatornya adalah sanksi yang diberikan akibat pembayaran pajak melebihi jatuh tempo pembayaran. Itemnya adalah sanksi yang dikenakan apabila terlambat membayar pajak, sanksi yang dikenakan apabila terlambat menyampaikan SPT, pengenaan sanksi pidana bagi wajib pajak yang melakukan kesengajaan tidak menyampaikan SPT.

Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Indikator yang



digunakan adalah pelayanan pajak yang dilakukan petugas pajak. Itemnya adalah pelayanan pajak diberikan secara tepat, reponsif, fiskus memberikan pengetahuan pajak, fasilitas yang memadai.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik mengenai tarif pajak berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi pembangunan nasional. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, akan melakukan dan melaksanakan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan.

Kesadaran

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat kepada pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Beberapa hal yang menjadi kunci kesadaran wajib pajak untuk patuh pajak antara lain wajib pajak membayar pajak sesuai ketentuan peraturan yang ada, wajib pajak tidak melakukan penundaan pembayaran. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkat kemauan membayar kewajiban perpajakan.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden untuk dijawab. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, sedangkan sumber data primer dari penelitian ini yaitu hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak dari jumlah populasi sebanyak 120 wajib pajak orang pribadi di toko *spare part* Atrium Plaza. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu bahwa setiap elemen populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan tipe *judgement sampling* sebagai dasar pengambilan sampel yaitu teknik penentuan sampel dengan suatu pertimbangan tertentu untuk penelitian yang bersifat tidak generalisasi. Penulis memilih 100 responden sebagai sampel yang tersebar dalam Plaza Atrium Senen.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Statistik deskriptif

Statistika deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum serta deskripsi variabel-variabel terkait dengan penelitian, yang dapat dilihat dari *mean*, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi.

- (a) *Mean* merupakan analisis yang digunakan dengan cara mencari nilai rata-rata dari data kuantitatif yang ada. Untuk kumpulan data , rata-rata dihitung dengan menjumlahkan seluruh data yang diamati dan kemudian dibagi dengan jumlah datanya.
- (b) Nilai maksimum merupakan analisis yang digunakan dengan cara mencari nilai tertinggi dalam data penelitian.
- (c) Nilai minimum merupakan analisis yang digunakan dengan cara mencari nilai terendah dalam data penelitian.
- (d) Standar deviasi merupakan analisis yang digunakan dengan cara penyebaran data penelitian. Semakin terbuka lebar data, maka semakin tinggi penyimpangan. Simpangan baku (*s*) adalah akar dari varians (s^2), dimana varians merupakan suatu teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok.



2. Uji Validitas

Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilaksanakan (Sarwono, 2006:83). Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat mengukur apa yang ingin diukur. Jika koefisien korelasi (r) yang diperoleh \geq daripada koefisien di tabel nilai-nilai kritis r , yaitu pada taraf signifikansi 0,05 atau 0,01, instrumen tes yang diujicobakan tersebut dapat dinyatakan *valid*.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016: 47). Untuk menguji tingkat reliabilitas, dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Apabila $r > 0,6$ maka dapat dinyatakan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan adalah reliabel. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik (Duwi Priyatno 2012:123).

4. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas penelitian ini, maka peneliti melakukan uji normalitas, multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebagai alat deskriptif, regresi berganda digunakan sebagai alat untuk mengambil kesimpulan untuk menguji hipotesis dan mengestimasi nilai-nilai populasi (Cooper dan Schindler, 2017:307).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan lampiran 1, diketahui informasi bahwa variabel dependen kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 4 indikator memiliki nilai maksimum sebesar 88.75% pada indikator wajib pajak menyampaikan SPT secara tepat waktu, nilai minimum sebesar 76% pada indikator laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik harus menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT dan nilai rata-rata sebesar 13.44. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepatuhan wajib pajak sebesar 84%.

Variabel sanksi pajak memiliki 4 indikator yang memiliki nilai maksimum sebesar 91% pada pertanyaan wajib pajak dikenakan sanksi administrasi 2% apabila terlambat membayar pajak, nilai minimum sebesar 83.5% pada indikator penerapan sanksi administrasi bagi yang melakukan kealpaan (tidak sengaja) maupun kesengajaan dalam mengisi atau menyampaikan SPT dan nilai rata-rata sebesar 13.97. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sanksi pajak sebesar 87.31%.

Variabel pelayanan memiliki 5 indikator yang memiliki nilai maksimum sebesar 87.25% pada indikator fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi telah cukup memadai, nilai minimum sebesar 82.25% pada indikator pelayanan pajak diberikan secara tepat dan benar dan nilai rata-rata sebesar 16.97. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan pajak sebesar 84.85%.

Variabel pengetahuan pajak memiliki 5 indikator yang memiliki nilai maksimum sebesar 90.75% pada indikator wajib pajak mengetahui prosedur dan cara pengisian SPT, nilai minimum sebesar 73.25% pada indikator wajib pajak mengetahui sanksi pajak yang akan diterima apabila tidak membayar pajak dan nilai rata-rata sebesar 16.45. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengetahuan pajak sebesar 82.25%.

Variabel kesadaran memiliki 4 indikator yang memiliki nilai maksimum sebesar 90.25% pada indikator wajib pajak memahami kewajiban pajak harus dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku,



nilai minimum sebesar 82.5% pada indikator wajib pajak mendaftarkan dirinya dan nilai rata-rata sebesar 13.77. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata kesadaran pajak sebesar 86.06%.

Uji Validitas

Dari lampiran 2, seluruh variabel memiliki hasil sig > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa seluruh variabel dapat dikatakan *valid*, karena semua item kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ sebesar 0,1654.

Uji Reliabilitas

Dari lampiran 3, seluruh variabel menunjukkan bahwa *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa item dalam kuesioner memenuhi syarat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berdasarkan lampiran 4, dapat diketahui bahwa besarnya nilai Asymp. Sig. sebesar 0.720. Karena nilai Asymp. Sig. > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Lampiran 4 menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance* yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yang berada jauh di bawah angka 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Dari lampiran 4 dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen bersifat homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 1
Ikhtisar Hasil Penelitian Uji Asumsi Klasik

Nama Pengujian	Kriteria	Hasil	Keterangan
Normalitas	Sig > 0,05	0,720	Lolos uji normalitas
Multikolinearitas	VIF < 10 ; <i>Tolerance</i> > 0.1		Lolos uji multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Sig > 0,05		Lolos uji heteroskedastisitas

Uji Regresi Linier Berganda

a. Uji Statistik F

Dari lampiran 5 diperoleh hasil bahwa Sig-F adalah 0,000. Karena nilai Sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, cukup bukti bahwa variabel sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Statistik t

Dari Lampiran 5 menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak menunjukkan nilai sig (*one tailed*) sebesar $0,0034/2=0.017$. Nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan ($\alpha=5\%$). Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel pelayanan menunjukkan nilai sig (*one tailed*) sebesar $0,006/2 = 0.003$. Nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan ($\alpha=5\%$). Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel pengetahuan pajak menunjukkan nilai sig (*one tailed*) sebesar $0,001/2 = 0.0005$. Nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan ($\alpha=5\%$). Maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel kesadaran menunjukkan nilai sig (*one tailed*) sebesar $0,009/2 = 0.0045$. Nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan ($\alpha=5\%$). Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari lampiran 5 dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R square* menunjukkan angka 0.239, hal ini berarti 23.9% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh *variance* dari keempat variabel independen yaitu sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran, sedangkan sisanya 76.1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak diteliti.

Tabel 2
Ikhtisar Hasil Penelitian Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi

Nama Pengujian	Kriteria	Hasil	Keterangan
Uji F	Sig < 0,05	0,000	Berpengaruh signifikan
Uji t	Hipotesis		
Sanksi Pajak	+ dan Sig < 0,05	+ dan 0,017	Sesuai hipotesis
Pelayanan	+ dan Sig < 0,05	+ dan 0,003	Sesuai hipotesis
Pengetahuan Pajak	+ dan Sig < 0,05	- dan 0,0005	Sesuai hipotesis
Kesadaran	+ dan Sig < 0,05	- dan 0,0045	Sesuai hipotesis
Koefisien Determinasi	$0 \leq R^2 \leq 1$	0239	23,9% variasi nilai perusahaan dijelaskan variabel penelitian

PEMBAHASAN

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Suatu peraturan dapat dikatakan ideal dalam segi keadilan bagi masing-masing pihak jika ancaman sanksi yang ada mengikat seluruh pihak yang berkepentingan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sesuai dengan sanksi pajak yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang berisi tentang sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak semakin tinggi apabila wajib pajak melakukan kesengajaan dalam menghindari pembayaran pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_{a1}) diterima.

Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak seperti prosedur pembayaran yang mudah, sarana dan prasarana dalam membayar pajak cukup memadai, fiskus memberikan pelayanan yang baik dan responsif, hal ini tentunya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen, semakin tinggi loyalitas yang didapatkan kembali oleh penjual (Agus Sulastiyono, 2011: 35-36), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_{a2}) diterima.

Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak memahami fungsi pembayaran pajak, hal ini tentunya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_{a3}) diterima.

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak seluruhnya atau sebagian dari tulisan, gambar, atau karya tulis lainnya tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Raya Cendekia No. 100, Cendekia, Bekasi Timur, Jawa Barat 17133
 Telp. (021) 8250 8888, Fax. (021) 8250 8889, Email: info@ibikg.com



Pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban, namun mereka akan menganggap hal ini adalah suatu kewajiban dan tanggung jawab sebagai warga negara. Kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan dengan berbagai macam peningkatan pelayanan, pengetahuan dan sanksi yang tegas yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (Ha4) diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat cukup bukti variabel sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan yakni pemerintah dapat meningkatkan program seperti sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran yang terbukti dari penelitian bahwa keempat variabel tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi penelitian selanjutnya dapat menambahkan alternatif proksi lain untuk mengukur kepatuhan wajib pajak seperti *Tax Amnesty*, pengaruh modernisasi sistem pajak, dan lain-lain. Terakhir, bagi penelitian selanjutnya dapat mengukur kepatuhan wajib pajak dengan metode pengukuran yang lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R. & Schindler, Pamela S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Volume1, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia R. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Republika Indonesia Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan*. Lembaga Negara RI Tahun 2008.
- Ghozali Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Kusrini. (2006). *Sistem Pakar "Teori dan Aplikasinya"*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Notoatmodjo, Soekitjo. (2007). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Priantara, Diaz. (2012). *Perpajakan Indonesia Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Soemitro Rochmat. (1988). *Pajak Ditinjau Dari Segi Hukum*. Bandung: PT. Eresco.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta, cv
- Sutedi, Adrian. (2013). *Hukum Pajak*. Jakarta: Sinar Grafika.



Taylor, S. E. (2006). *Health psychology 6th edition*. New York : McGraw-Hill Inc.

Veronica, Carolina. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat

Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPATUHAN	100	8	16	13,44	1,833
SANKSI	100	10	16	13,97	1,623
PELAYANAN	100	12	20	16,97	2,052
PENGETAHUAN	100	11	20	16,45	1,882
KESADARAN	100	11	16	13,77	1,462
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output SPSS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 2
Hasil Uji Validitas



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

(1) Variabel Kepatuhan

Correlations

		PER1	PER2	PER3	PER4	Y
PER1	Pearson Correlation	1	,709**	,668**	,558**	,857**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
PER2	Pearson Correlation	,709**	1	,699**	,581**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
PER3	Pearson Correlation	,668**	,699**	1	,590**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
PER4	Pearson Correlation	,558**	,581**	,590**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,857**	,876**	,862**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(2) Variabel Sanksi Pajak

Correlations

		PER1	PER2	PER3	PER4	X1
PER1	Pearson Correlation	1	,668**	,493**	,131	,729**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,194	,000
	N	100	100	100	100	100
PER2	Pearson Correlation	,668**	1	,734**	,298**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
PER3	Pearson Correlation	,493**	,734**	1	,589**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
PER4	Pearson Correlation	,131	,298**	,589**	1	,639**
	Sig. (2-tailed)	,194	,003	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,729**	,864**	,902**	,639**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



(3) Variabel Pelayanan

Correlations

	PER1	PER2	PER3	PER4	PER5	X2
Pearson Correlation	1	,771**	,735**	,252*	,022	,788**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,012	,826	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,771**	1	,683**	,132	,048	,734**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,192	,634	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,735**	,683**	1	,493**	,333**	,884**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,252*	,132	,493**	1	,841**	,708**
Sig. (2-tailed)	,012	,192	,000		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,022	,048	,333**	,841**	1	,570**
Sig. (2-tailed)	,826	,634	,001	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,788**	,734**	,884**	,708**	,570**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilakukan penelitian secara online atau offline dengan menggunakan kuisioner dan menyebarkan kuisioner ke responden.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

LAMPIRAN 3

Uji Reliabilitas

(1) Variabel Kepatuhan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	5

(2) Variabel Sanksi Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	5

(3) Variabel Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	6

(4) Variabel Pengetahuan Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	6

(5) Variabel Kesadaran

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	5

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,56687219
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,069
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,694
Asymp. Sig. (2-tailed)		,720

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,334	2,734			
	X1	,214	,099	,189	,997	1,003
	X2	,221	,079	,247	,990	1,010
	X3	,302	,086	,310	,994	1,006
	X4	,296	,110	,236	,994	1,006

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	,755	1,470		,513	,609
	X1	-,091	,053	-,170	-1,714	,090
	X2	-,015	,042	-,036	-,357	,722
	X3	,070	,046	,151	1,512	,134
	X4	,067	,059	,113	1,138	,258

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 5

Hasil Uji Statistik F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	89,586	4	22,397	8,754	,000 ^b
Residual	243,054	95	2,558		
Total	332,640	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

b. Predictors: (Constant), KESADARAN, SANKSI, PENGETAHUAN, PELAYANAN

Hasil Uji Statistik t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,334	2,734		-,854	,395
SANKSI	,214	,099	,189	2,154	,034
PELAYANAN	,221	,079	,247	2,803	,006
PENGETAHUAN	,302	,086	,310	3,530	,001
KESADARAN	,296	,110	,236	2,682	,009

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,519 ^a	,269	,239	1,600	1,849

a. Predictors: (Constant), KESADARAN, SANKSI, PENGETAHUAN, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPATUHAN