



PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Ilyas Rosyidi
ilyas.rosy@gmail.com

Yustina Triyani
yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id

ABSTRAK

Pajak adalah salah satu sumber pemasukan bagi suatu negara yang dapat dipergunakan untuk pembangunan atau biaya rumah tangga suatu negara. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa dan dibebankan kepada warga negara yang berfungsi sebagai sumber penerimaan negara dengan tujuan untuk kemakmuran dan mobilisasi sumberdaya untuk membiayai pembangunan nasional. Pajak dalam suatu negara dapat dikatakan baik apabila masyarakatnya patuh terhadap pajak dan menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi didaerah pademangan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Atribusi yang menjelaskan sebab dari akibat dalam suatu peristiwa. Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak. Variabel di dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak sedangkan untuk Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak tidak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Tax is one source of income for a country that can be used for development or household expenses of a country. Tax is a mandatory contribution to the state that is coercive and charged to citizens who function as a source of state revenue with the aim of prosperity and mobilization of resources to finance national development. Taxes in a country can be said to be good if the people comply with taxes and carry out their obligations as taxpayers. The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness, quality of tax service, and tax sanctions on individual taxpayer compliance in the Pademangan area. The theory used in this research is Attribution Theory which explains the cause and effect in an event. Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Fiscal Service, and Tax Sanctions. The variables in this study are divided into two types, namely Independent Variables and Dependent Variables. The independent variable in this study is taxpayer awareness, Fiscal Services and Tax Sanctions while for the Dependent Variable in this study is taxpayer compliance. evidence of a positive effect on taxpayer compliance

Keywords: Taxpayer Awareness, Fiscal Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance



PENDAHULUAN

Kemandirian suatu bangsa dapat diukur dari kemampuan untuk melaksanakan dan membiayai pembangunan sendiri. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan berasal dari penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar di Indonesia diantara penerimaan lainnya. Pajak dapat diartikan sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Siti Resmi, 2017). Selain pajak sebagai sumber utama negara, pajak digunakan untuk membiayai keperluan Negara yang berupa pembangunan nasional, penunjang usaha masyarakat dan sebagainya. Pajak juga berfungsi sebagai pembiayaan rutin negara guna memajukan kesejahteraan.

Wajib pajak di Indonesia tercatat sebanyak 38.651.881 dengan 17.653.963 diantaranya wajib menyampaikan SPT, naik 14% dibandingkan periode yang sama tahun 2017 (Direktorat Jendral Pajak, 2018). Realisasi pelaporan pajak untuk tahun 2018 yang disubmit di tahun 2019 hanya 67,2% atau sebanyak 12,32 juta SPT. Jumlah ini lebih rendah dibandingkan target yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sejumlah 85% dari wajib pajak yang terdaftar yang harus lapor SPT (Antaranews.com, 2019). Tahun 2020 rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di tahun 2020 semester 1/2020 baru 11.46 juta atau 60.34% dari 19 juta wajib pajak (DDTC, 2020). Rasio kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan ini belum tercapai dikarenakan pandemi COVID-19 yang sempat memaksa otoritas menutup pelayanan langsung kantor pajak sehingga wajib pajak yang butuh bantuan menjadi terkendala.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang ada dalam diri wajib pajak sendiri dalam hubungannya menjalankan kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak adalah bentuk dari faktor internal dalam berpajak untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap. Menurut Septy Mory (2015) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Bentuk kesadaran membayar pajak yang pertama adalah kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam halnya pembangunan suatu negara, dengan menyadari hal tersebut, wajib pajak tidak dirugikan dari pemungutan pajak.

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar kesadaran wajib pajak sendiri. Pandemi COVID – 19 dan Pelayanan fiskus merupakan contoh bentuk faktor eksternal terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik juga dapat meningkatkan wajib pajak membayar pajak, hal ini disebabkan wajib pajak dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan fiskus dalam melaksanakan perpajakan.

Wajib pajak akan puas apabila pelayanan fiskus dalam pelaporan dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Apabila pelayanan aparat fiskus yang diberikan kepada wajib pajak tidak puas, berarti pelayanan fiskus belum memenuhi standar pelayanan fiskus yang ada, dan dapat dikatakan pelayanan sangat tidak berkualitas. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam berpajak dan semakin patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam berpajak. Demikian pula sebaliknya apabila pelayanan yang buruk akan membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam berpajak.

Faktor lainnya yang diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan berpajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak adalah suatu bentuk hukuman terhadap wajib pajak apabila bila wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam hal berpajak, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar akan dijatuhkan hukuman sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku. Peraturan atau Undang undang adalah sebuah rambu rambu bagi seseorang untuk mengenai apa yang harus dilakukan dan tidak dilakukan. Jaminan bahwa ketentuan peraturan



perpajakan (norma perpajakan) itulah sanksi pajak, kesimpulannya adalah bahwasanya sanksi pajak adalah sebuah alat untuk mencegah wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Sri Rizku, dkk 2015). Menurut Septi Mory, (2015) wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin besarnya sanksi pajak yang ada, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu maka akan ada kemungkinan pengaruh yang diberikan sanksi pajak terhadap wajib pajak dalam membayar pajak.

TELAAH PUSTAKA

Kepatuhan Pajak

Akib Sari & Asnia (2017) mendefinisikan bahwa kepatuhan pajak adalah ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Menurut Rahayu (2017) kepatuhan terdapat 2 macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan perpajakan.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017) Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Maka dari itu dibutuhkan kesadaran wajib pajak yang tinggi dalam kepatuhan wajib pajak.

Tingginya kesadaran wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik

Kualitas Pelayanan Fiskus

Septi Mory (2015) menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo 2018). Undang – Undang perpajakan membagi sanksi pajak menjadi dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Teori Atribusi

Teori atribusi ini pertama kali diperkenalkan oleh seorang psikolog Jerman yaitu Fritz Heider pada tahun 1958. Menurut Darwati (2015) Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan sebab dari akibat dalam suatu peristiwa. Darwati (2015) menjelaskan bahwa atribusi terdiri dari 2 (dua) faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Teori Kepatuhan

kepatuhan terdapat 2 macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu 2017). Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan perpajakan



Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah bentuk dari faktor internal dalam berpajak untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap. Wajib pajak tidak akan merasa dirugikan dengan menyadari hal tersebut karena secara tidak langsung dari jumlah pajak yang dibayarkan, Pentingnya kesadaran membayar pajak sangat diperlukan, mengingat pajak merupakan pendapatan terbesar bagi negara sehingga diwajibkan wajib pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak

Ha1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Apabila pelayanan aparat fiskus yang diberikan kepada wajib pajak tidak puas, berarti pelayanan fiskus belum memenuhi standar pelayanan fiskus yang ada, dan dapat dikatakan pelayanan sangat tidak berkualitas. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam berpajak dan semakin patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam berpajak. Demikian pula sebaliknya apabila pelayanan yang buruk akan membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam berpajak

Ha2 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak adalah suatu bentuk hukuman terhadap wajib pajak apabila bila wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam hal berpajak, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar akan dijatuhkan hukuman sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku. Semakin besarnya sanksi pajak yang ada, maka wajib pajak akan semakin dirugikan karena tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak

Ha3 : Proporsi dewan komisaris independen berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan

METODE PENELITIAN

Objek penelitian adalah kepatuhan wajib pajak. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki penghasilan sebagai pekerja lepas, dan sudah ber NPWP di daerah Pademangan, Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dengan subjek penelitian sejumlah 102 orang responden.

Variabel Penelitian

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah sikap patuh atau tunduk pada peraturan perpajakan yang berlaku, dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakan secara formal maupun substantif. Patuh pajak secara formal (administratif) yaitu dengan membuat NPWP, Menghitung dan membayar besarnya pajak yang terhutang, serta melaporkan SPT baik SPT masa maupun Tahunan. Patuh pajak secara material yakni ketentuan batas waktu penyampaian SPT dan Wajib pajak melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan undang undang yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penelitian ini adalah sebagai Variabel Dependen yang mendefinisikan keadaan seseorang sebagai Wajib Pajak telah patuh terhadap kewajiban perpajakan yang berlaku.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan seseorang atau badan yang mengerti mengenai pajak yang berlaku dan menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai undang undang perpajakan yang berlaku. Peran pemerintah sangat penting untuk mensosialisasikan mengenai peraturan undang undang perpajakan yang baru maupun yang diperbarui, sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian positif kepada pemerintah dan masyarakat bergerak untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak.



Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam melayani wajib pajak dalam menyelesaikan administrasinya dalam berpajak. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak salah satunya yaitu memberikan pengetahuan pajak kepada wajib pajak, bertindak dengan responsif terhadap wajib pajak serta fasilitas yang memadai agar wajib pajak terasa nyaman. Indikator yang digunakan untuk pelayanan fiskus adalah cepat tanggapnya petugas pajak, responsif, sosialisasi pemahaman pengetahuan pajak kepada wajib pajak dan memberikan fasilitas yang memadai agar wajib pajak merasa nyaman dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Sanksi Pajak

Indikator yang digunakan untuk sanksi pajak dalam penelitian ini adalah besarnya sanksi yang dikenakan apabila terlambat membayar pajak dan melaporkan SPT, pengenaan Sanksi pidana maupun Sanksi administrasi diberikan pada wajib pajak yang melakukan kesengajaan dalam memalsukan data maupun kesengajaan untuk tidak menyampaikan SPT dan melaporkan pajak yang terhutang.

Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan data tertulis yang telah disusun secara struktur kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini menggunakan dasar data primer. Data Primer adalah sebuah data yang didapat langsung dari lapangan tempat peneliti melakukan penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang telah disebar oleh peneliti.

Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling. nonprobability sampling adalah sebuah kondisi dimana suatu populasi tidak mempunyai kesempatan untuk dijadikan sampel penelitian. Purposive sampling merupakan jenis yang digunakan dari teknik nonprobability sampling yang digunakan dalam penelitian ini. Purposive sampling adalah teknik penelitian yang digunakan peneliti berdasarkan beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2017)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk degree of freedom (df) = $n - 2$, n dalam hal ini adalah jumlah sampel dan pengujian dengan alpha 5%. Hasil data yang valid dapat dilihat dari Correlated item – Total Correlation dengan hasil perhitungan r hitung lebih besar dari pada r tabel pada kolom output Cronbach Alpha.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat ukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu atau tidak boleh acak karena masing masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Menurut Imam Ghazali, (2016) Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$. Pengujian reliabilitas dalam hal penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach.

3. Uji Asumsi Klasik

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



Asymp. Sig. (2-tailed)

.898

Uji Regresi Linier Berganda

a. Uji Statistik t

Lampiran 6 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (KP) memiliki sig 0.257 > 0.05 yang artinya tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Pelayanan fiskus (PF) memiliki sig 0.008 dan Sanksi Pajak (SP) 0.034 < 0.05 yang artinya pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Statistik F

Dari lampiran 7 diperoleh hasil bahwa Sig-F adalah 0,002. Karena nilai Sig < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, cukup bukti bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara bersama sama memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari lampiran 8 dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R square* menunjukkan angka sebesar 0.140 yang berarti variabel kepatuhan wajib pajak tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak) adalah sebesar 14%, yang berarti 86% sisanya adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2

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

Uji F	Mean Square	F	Sig.	
Regression	51.034	5.330	.002 ^b	
Residual	9.574			
Total				
Uji t	Standardized Coefficients	t	Sig.	Sig/2
	Beta			
(Constant)		3.503	.001	.000
Total_KP	.109	1.140	.257	.128
Total_PF	.209	2.101	.038	.019
Total_SP	.217	2.146	.034	.017
Uji Koefisien Determinasi	Model	R	R Square	Adjusted R Square
	1	.375 ^a	.140	.114



PEMBAHASAN

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji, didapat hasil bahwa tidak terdapat cukup bukti berpengaruh positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis awal yang menyatakan bahwa jumlah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H1 ditolak. Persepsi bahwa tingginya kesadaran wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik.

Dengan demikian kesadaran merupakan bentuk perasaan suatu dorongan dalam individu untuk peduli terhadap lingkungan, atau memberikan respons pada suatu peristiwa. Berdasarkan teori atribusi, dalam penelitian ini variabel kesadaran wajib pajak bukan merupakan penyebab terjadinya seseorang tidak patuh dalam berpajak.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji, didapat cukup bukti berpengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis awal H2 diterima. Persepsi Pelayanan fiskus yang berkualitas dengan cara komunikasi yang baik antara petugas pajak dan wajib pajak akan memberikan manfaat agar wajib pajak dapat membayarkan pajaknya tepat waktu sehingga akan menambah pendapatan suatu negara dan Wajib pajak akan puas apabila pelayanan fiskus dalam pelaporan dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Dengan demikian pelayanan fiskus merupakan sebuah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang senantiasa bertujuan agar wajib pajak merasa terbantu akan layanan layanan yang diberikan oleh petugas pajak sehingga wajib pajak akan merasa nyaman dan kepatuhan terhadap pajak juga semakin tinggi. Berdasarkan teori atribusi, dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan fiskus merupakan penyebab terjadinya seseorang tidak patuh dalam berpajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji, terdapat cukup bukti berpengaruh positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis awal H3 diterima. Persepsi bahwa sanksi pajak yang bersifat memaksa agar seseorang menjalankan kewajibannya dalam berpajak, apabila tidak menjalankan kewajibannya maka seseorang akan dihukum sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

Dengan demikian maka sanksi pajak senantiasa bertujuan agar seseorang patuh dalam berpajak. Berdasarkan teori atribusi, dalam penelitian ini variabel sanksi pajak merupakan penyebab terjadinya seseorang tidak patuh dalam berpajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat cukup bukti bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun terdapat cukup bukti berpengaruh positif variabel kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan bagi peneliti selanjutnya disarankan:

Mengingat hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan fiskus memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak maka fiskus diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang membuat para wajib pajak merasa puas dan terbantu ketika wajib pajak menjalankan kewajibannya dalam berpajak. sanksi pajak lebih di tekankan lagi dengan sosialisasi terhadap wajib pajak dan melakukan edifikasi terhadap sanksi pajak agar wajib pajak patuh dalam berpajak. Mengingat hasil koefisien determinasi hanya 14% maka untuk peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan variabel lain seperti tarif pajak, pengetahuan perpajakan, motivasi perpajakan atau tingkat ekonomi wajib pajak, agar didapatkan variabel yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi peneliti selanjutnya disarankan membuat penyaringan untuk memastikan yang mengisi kuesioner ini adalah wajib pajak yang sudah memiliki NPWP



DAFTAR PUSTAKA

1. Akib, M., Sari, I.M & Asnia.(2016), *Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 1, 1-13.
2. Ayo Prasoso (2019), *Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri, Vol. 4, No. 1.
3. As'ari, Nur Ghailana dan Teguh Erawati (2018), *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol. 2, No. 1.
4. Andreas, dan Savitri, E (2015), *The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax Id Number and Service Quality on Tax Payers Compliance with Tax Payers Awareness as Mediating Variable*, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 211, 163-169.
5. Donald, R. Copper. dan Pamela, S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Vol. 1, Salemba Empat.
6. Darwati, Y (2018), *Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi ditinjau dari Teori Atribusi*, Jurnal Universum, Vol.9, No. 1: 57-65.
7. Erawati, Teguh (2018), *Pengaruh Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Akuntansi, Vol. 6, No. 1.
8. Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Universitas Diponegoro.
9. Kundalini, Pertiwi (2016), *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Kajian Ilmu Akuntansi, Vol. 4, No. 3.
10. Lydiana (2018), *Pengaruh Kesadaram Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Gubeng*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol.7, No. 1.
11. Mardiasmo (2018), *Perpajakan*, Edisi Terbaru 2018, Yogyakarta: Andi.
12. Pujiwidodo, Dwi Yatmoko (2016), *Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Jurnal Akuntansi, Vol. 1, No. 1.
13. Perdana, E.S. dan Dwirandra, A.A.N.B (2020), *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*, E-Jurnal Akuntansi, Vol. 30, No. 6.
14. Rahayu, N (2017), *Pengaruh Tax Amenity dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol. 2, No. 3: 124-133
15. Resmi, Sit (2017), *Perpajakan*, Edisi 10, Jakarta: Salemba Empat
16. Sekaran, Uma (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Vol.1. Salemba Empat.



Zulaikha, Aglista Ramadhanty (2020), *Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal of Accounting, Vol. 9, No. 4:1-12, ISSN (Online): 2337-3806.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Total_KP
KP1	Pearson Correlation	1	.647**	.460**	.373**	.461**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP2	Pearson Correlation	.647**	1	.531**	.318**	.469**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP3	Pearson Correlation	.460**	.531**	1	.482**	.363**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP4	Pearson Correlation	.373**	.318**	.482**	1	.113	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.256	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KP5	Pearson Correlation	.461**	.469**	.363**	.113	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.256		.000
	N	102	102	102	102	102	102
Total_KP	Pearson Correlation	.809**	.805**	.768**	.645**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)

Correlations

		PF1	PF2	PF3	PF4	PF5	Total PF
PF1	Pearson Correlation	1	.195*	.384**	.246*	.305**	.632**
	Sig. (2-tailed)		.050	.000	.013	.002	.000
	N	102	102	102	102	102	102
PF2	Pearson Correlation	.195*	1	.436**	.539**	.484**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.050		.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
PF3	Pearson Correlation	.384**	.436**	1	.315**	.440**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
PF4	Pearson Correlation	.246*	.539**	.315**	1	.551**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.001		.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
PF5	Pearson Correlation	.305**	.484**	.440**	.551**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102	102	102
Total_PF	Pearson Correlation	.632**	.734**	.717**	.727**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102

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

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

Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X_3)

Correlations

		SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	Total SP
SP1	Pearson Correlation	1	.612**	.436**	.269**	.257**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.009	.000
	N	102	102	102	102	102	102
SP2	Pearson Correlation	.612**	1	.726**	.388**	.542**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102



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.

SP3	Pearson Correlation	.436**	.726**	1	.364**	.529**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
SP4	Pearson Correlation	.269**	.388**	.364**	1	.469**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
SP5	Pearson Correlation	.257**	.542**	.529**	.469**	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102	102	102
Total_SP	Pearson Correlation	.723**	.870**	.809**	.647**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102

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

Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Correlations

		KW1	KW2	KW3	KW4	KW5	Total_KW
KW1	Pearson Correlation	1	.225*	.462**	.733**	.705**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.023	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KW2	Pearson Correlation	.225*	1	.335**	.117	.125	.518**
	Sig. (2-tailed)	.023		.001	.242	.211	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KW3	Pearson Correlation	.462**	.335**	1	.401**	.370**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KW4	Pearson Correlation	.733**	.117	.401**	1	.877**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.242	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
KW5	Pearson Correlation	.705**	.125	.370**	.877**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.211	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102	102	102



Total_KW	Pearson Correlation	.831**	.518**	.681**	.840**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102

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

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

Lampiran 2

Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	5

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	5

Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Pajak (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	5

Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	3.04791697
	Absolute	.057
Most Extreme Differences	Positive	.057
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.573
Asymp. Sig. (2-tailed)		.898

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 4 Uji Heterokedatisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.854	1.631		1.750	.083
	Total_KP	.025	.061	.042	.413	.681
	Total_PF	-.097	.059	-.174	-1.645	.103
	Total_SP	.042	.051	.088	.826	.411

a. Dependent Variable: RES_2

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Lampiran 5 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.537	2.723		3.503	.001		
Total_KP	.116	.102	.109	1.140	.257	.967	1.034
Total_PF	.207	.099	.209	2.101	.038	.888	1.126
Total_SP	.182	.085	.217	2.146	.034	.862	1.160

a. Dependent Variable: Total_KW

Lampiran 6 Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.537	2.723		3.503	.001
Total_KP	.116	.102	.109	1.140	.257
Total_PF	.207	.099	.209	2.101	.038
Total_SP	.182	.085	.217	2.146	.034

a. Dependent Variable: Total_KW

Lampiran 7 Uji Keberhasilan Model (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	153.103	3	51.034	5.330	.002 ^b
Residual	938.270	98	9.574		
Total	1091.373	101			

a. Dependent Variable: Total_KW

b. Predictors: (Constant), Total_SP, Total_KP, Total_PF



Lampiran 8

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.375 ^a	.140	.114	3,094

a. Predictors: (Constant), Total_SP, Total_KP, Total_PF

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.