



PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Ende Periode 2019)

Oleh

Sabulon Sayang¹⁾ & Rohani Septiani Lubis²⁾

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Universitas Flores

Jl. Sam Ratulangi, Ende

Email: 1sayangsabulon@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 95 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ende. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi berganda. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen (X) meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan & Sanksi Pajak

PENDAHULUAN

Salah satu penerimaan dalam negeri yang menjadi sumber dana utama dan sangat berpotensi dalam membiayai pembangunan nasional berasal dari sektor perpajakan. Pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada self assessment system. Dalam sistem tersebut wajib pajak diberi wewenang atau tanggung jawab untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Sistem ini menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kesenkuensi self assessment system adalah setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri sendiri ke kantor pelayanan pajak. Wajib pajak juga menghitung sendiri dan membayar pajak yang terhutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan diri pada adanya ketetapan pajak. Kondisi kemandirian dan kesadaran ini menjadi alasan mengapa masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya.

Pohan (2014:56) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak saat ini masih tergolong rendah. Fenomena ini tidak saja dijumpai dikalangan masyarakat kelas bawah yang memiliki keterbatasan wawasan dan pengetahuan soal pajak tetapi juga di kalangan masyarakat kelas atas yang memahami fungsi dan peran pajak. Upaya dalam pencapaian tujuan perpajakan tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Ada banyak faktor yang membuat para wajib pajak tidak membayar atau melaporkan kewajiban perpajakannya kepada petugas pajak.

Fenomena demikian terjadi pula pada wajib pajak pada KPP Pratama Ende. Wajib pajak terdaftar SPT yang menyampaikan SPT kondisinya fluktuatif dari waktu ke waktu. Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir wajib pajak terdaftar SPT yang menyampaikan SPT tampak seperti tabel berikut.



Tahun Pajak	Jumlah WP terdaftar	WP terdaftar wajib SPT	Yang menyampaikan SPT	Persentase kepatuhan WP
2016	30.241	27.390	21.950	80%
2017	33.570	28.076	24.957	88%
2018	34.659	30.810	26.353	85%

Sumber: KPP Pratama Ende (diolah)

Persentase kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ende mengalami kenaikan ditahun 2018 sebesar 8%, namun pada tahun berikutnya kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan 3%. Terdapat berbagai factor yang mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti secara mendalam berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pajak

Secara umum pajak dapat diartikan sebagai iuran atau pungutan yang dilakukan oleh pemerintah dari masyarakat berdasarkan undang-undang dan hasilnya digunakan demi pembiayaan pengeluaran umum pemerintah dengan tanpa balas jasa yang ditunjuk secara langsung.

Salah satu dari penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib atau orang atau badan kepada negara yang terhutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat di antaranya seperti pajak penghasilan (PPh), pajak penambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN;PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk,cukai, dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh

pemerintah daerah. Dari segi kewenangan, pajak daerah dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Sistem pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak adalah metode atau tata cara pemungutan pajak atas objek pajak. Adapun sistem pemungutan pajak itu meliputi: (Sudirman dan Amiruddin, 2012:9)

a. Official-Assesment system.

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang jumlah pajak terhutangnya ditentukan oleh aparat pajak atau fiskus dengan ciri-ciri fiskus menentukan besarnya pajak, wajib pajak bersifat pasif, dan utang timbul setelah dilakukan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh fiskus.

b. Self Assesment.

Sistem ini merupakan sistem yang dianut Bangsa Indonesia sejak reformasi perpajakan yang dimulai pada tahun 1983 dimana setiap wajib pajak (WP) diberikan wewenang untuk mendaftarkan diri, menghitung utang pajaknya sendiri dan meloparkan hasil perhitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sehingga fiskus hanya mengawasi saja, melakukan pelayanan dan penyuluhan kepada wajib pajak.

c. Withholding System.

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disinsi adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah kepatuhan berarti tunduk dan patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting meningkat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assesment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya (Prasetyo, 2016:4).

Pada tahun 2008 dikeluarkan SE – 02/PJ/2008 tentang tata cara penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 sebagai berikut:

- a) Tepat waktu penyimpanan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- b) Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak dari januari sampai November tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c) SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajaknya.
- d) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- e) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak menyampaikan SPT tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan

publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerinyah pengawasan akuntan publik.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dilihat sebagai kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Sejak tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia menganut prinsip Self Assessment. Prinsip ini memberikan kepercayaan kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, seperti yang tertuang dalam Ketentuan Umum dan tata cara perpajakan bahwa wajib pajak harus mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani. Disebut pula bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. Dalam hal ini pembayar pajak mengisi sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) yang dibuat pada setiap akhir masa pajak atau akhir tahun pajak. Fiskus hanya melakukan penelitian dan pemeriksaan mengenai kebenaran pemberitahuan tersebut (Salamun, 2011:260).

Prinsip ini memaksa pembayar pajak harus memahami peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan sehingga dapat melakukan tugas administrasi perpajakan. Untuk itu intelektualitas menjadi sangat penting sehingga tercipta masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban tanpa ada unsur pemaksaan. Namun, semuanya itu hanya dapat terjadi bila memang undang-undang itu sendiri sederhana, mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, menyiapkan segala keperluan yang



dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2009).

Adapun ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang mengatur petugas pajak antara lain:

- a) Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- b) Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertindak diluar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 368 KUH Pidana.
- d) Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 UU No.31 tahun 1999 tentang Pidana Korupsi dan Perubahannya.
- e) Kemampuan fiskus dalam berinteraksi dengan baik, ramah, adil, dan tegas dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Sanksi Pajak

Sanksi merupakan wujud dari tidak terpenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2013).

Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya. Pemerintah sebaiknya memberikan sanksi yang tegas karena dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan.

Teori Kepatuhan

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan adalah ketaatan atau berdisiplin, dalam hal ini kepatuhan pajak diartikan secara bebas adalah ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

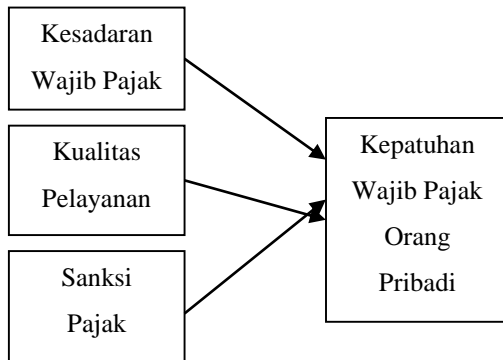
Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu (1) kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Jika wajib pajak menyampaikan SPT dan membayar pajak terutangnya tepat waktu, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. (2) kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



undang perpajakan. Jika wajib pajak mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan dalam UU Perpajakan, maka wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan material (tepat bayar).

Hipotesis



- H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H3: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah explanatory research. Menurut Singarimbun (2006:5), penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitan dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Ende yang beralamat di jalan El Tari No.4, Ende,863113.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende berjumlah 34.659 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa responden yang akan ditentukan jumlahnya dengan melihat dari data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

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

Keterangan:

n = Sampel

N= Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

1 = Angka konstan

Berdasarkan data dari KPP Pratama Ende tercatat sebanyak 34.659 wajib pajak Orang pribadi yang terdaftar. Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan margin of error sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{34.659}{1 + 34.659 (10\%)^2}$$

n = 99.71 sampel dibulatkan menjadi 100 sampel.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2010:85)

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer yaitu kuesioner yang digunakan berasal dari para wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ende.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan responden diminta menjawab sesuai pendapat mereka. Skala pengukuran menggunakan skala likert, angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS).

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis yang digunakan



diformulasikan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = b + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

b	= Koefisien regresi model
Y	= Kepatuhan wajib pajak
X₁	= Kesadaran wajib pajak
X₂	= Kualitas pelayanan
X₃	= sanksi pajak
e	= Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Penelitian ini mendeteksi normalitas variabel menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov (K-S) yang membandingkan nilai probabilitas dengan nilai signifikansinya harus diatas 0,05. Berikut tabel yang menunjukkan nilai Kolmogrov-Smirnov (K-S)

Hasil Uji Normalitas

Kolmogrov-Smirnov Z	Asym.Sig	Sig	Keterangan
0,069	0,200	0,05	Normal

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa tabel uji normalitas menggunakan kolmogorov-smirnov test bahwa nilai K-S sebesar 0,069 dan asym. sig (2-tailed) pada 0,200 > 0,05. Hal ini berarti data residualnya berdistribusi secara normal karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,488	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,394	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Pajak	0,201	Bebas Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak adanya heteroskedastisitas dalam model regresi

Vol.14 No.8 Maret 2020

c. Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,533	1,876	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	0,318	3,143	Bebas Multikolinearitas
Sanksi Pajak	0,506	1,977	Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian, nilai tolerance dan VIF untuk variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak lebih besar dari 0,10 dan lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadinya multikolinearitas.

Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Regresi Linier Berganda (X₁, X₂, X₃ terhadap Y)

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t-hitung	Sign t
Konstanta	4,981		
X ₁	0,218	3.011	0,003
X ₂	0,433	4.774	0,000
X ₃	0,159	2.410	0,018

b. Persamaan Garis Regresi

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yang ditunjukkan tabel diatas, maka persamaan garis regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,981 + 0,218X_1 + 0,433X_2 + 0,159X_3 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 4,981 mengindikasikan bahwa jika variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak) dalam keadaan tetap maka variabel kepatuhan wajib pajak akan terjadi sebesar 4,981.
2. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X₁) sebesar 0,218, berarti jika variabel kesadaran wajib pajak meningkat sebesar satu satuan maka



variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,218.

3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,433, berarti jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,433.
4. Koefisien regresi variabel sanksi pajak (X_3) sebesar 0,159, berarti jika variabel kualitas sanksi pajak meningkat sebesar satu satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,159.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square
0,675	0,664

Nilai adjusted R^2 sebesar 0,664 atau 66,4% yang berarti bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak sebesar 66,4%. Sedangkan sisanya 33,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Uji Parsial atau Uji t

Regresi Linier Berganda (X_1, X_2, X_3 terhadap Y)

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t-hitung	Sign t
Konstanta	4,981		
X_1	0,218	3,011	0,003
X_2	0,433	4,774	0,000
X_3	0,159	2,410	0,018
t-tabel		1,986	

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Hipotesis 1

Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,218 dengan nilai t hitung 3,011 > 1,986 dan tingkat signifikan 0,003 < 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

b. Hipotesis 2

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,433 dengan nilai t hitung 4,774 > 1,986 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

c. Hipotesis 3

Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,159 dengan nilai t hitung 2,410 > 1,986 dan tingkat signifikan sebesar 0,018 < 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian variabel independen sampel T-test menunjukkan nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,218 dengan nilai t hitung 3,011 > 1,986 dan tingkat signifikan 0,003 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian variabel independen sampel T-test menunjukkan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,433 dengan nilai t hitung 4,774 > 1,986 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian variabel independen sampel T-test menunjukkan nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,159 dengan nilai t hitung 2,410 > 1,986 dan tingkat signifikan sebesar 0,018 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima, artinya sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan pembuktian nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,218 dengan nilai t hitung $3,011 > 1,986$ dan tingkat signifikan $0,003 < 0,05$.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan pembuktian nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,433 dengan nilai t hitung $4,774 > 1,986$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,159 dengan nilai t hitung $2,410 > 1,986$ dan tingkat signifikan sebesar $0,018 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Boediono. 2009. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Ghozali Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [3] Indriantoro, N., B. Supomo. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPFE
- [4] Mardiasmo. 2013. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [5] Ningsih, Heny Triastuti Kurnia dan Sry Rahayu. 2017. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0788.
- [6] Nugroho, Aditiyah dan Rita Andini. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan, Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Jurnal Of Accounting*. Vol 2 No. 2 Maret 2016.
- [7] Pohan, Chairil Anwar. 2014. Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [8] Pranadata, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksana Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014).
- [9] Prasetyo, Adinur. 2016. Konsep dan Analisis Rasio Pajak. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [10] Rahmanto B.W. 2015. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- [11] Salamun. 1991. Pajak, Citra dan Upaya Pembaharuannya. Jakarta: Bina Rena Pariwara.
- [12] Siahaan, Marihot Pahala. 2009. Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [13] Sudirman, Rismawati dan Amiruddin A. 2012. Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek. Malang: Empatdua Media.
- [14] Sugiyono. 2013. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.