PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK

(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang)

THE EFFECT OF TAXATION SERVICE QUALITY, TAXATION SANCTIONS AND TAXATION UNDERSTANDING ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAXPAYERS

(Case study at Kupang Pratama Tax Office)

WINDI MARSALINA TANAEM

[Windytanaem18@gmail.com](mailto:Windytanaem18@gmail.com)

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

**ABSTRACT**

This study entitled "The Effect of Tax Service Quality, Tax Sanctions and Tax Understanding on Taxpayer Compliance in Paying Taxes. The purpose of this study was to determine the effect of tax service quality, tax sanctions and understanding of taxation on taxpayer compliance in paying taxes either simultaneously or partially. Data were collected using the method of observation, questionnaires and literature study then analyzed using multiple regression analysis methods. The population in this study were all Taxpayers (Individuals & Entities) registered at the Kupang Pratama Tax Service Office 2017-2019, totaling 148,770 taxpayers and the sample taken was 100 respondents or registered taxpayers (Individuals & Entities). at the Kupang Primary Tax Service Office 2017-2019. Where the number of samples is determined using the Slovin formula, and using a sampling technique, namely accidental sampling technique

The results of this study also show that in this study the independent variables X1, X2, X3, have a contribution or contribution of 59.5% (R Square = 0.595) towards increasing taxpayer compliance in paying taxes, the rest is influenced by other factors not examined.

Simultaneously / together the variables x1, x2, and x3 affect the variable y, with the calculated F value greater than F table (calculated F value> F table (46.920> 2.70)). Whereas partially / each independent variable, namely the quality of taxation services (x1) has no effect on taxpayer compliance (y) with t value <from t table (1, 911 <1.98). However, the x2 variable, namely tax sanctions and understanding of taxation (x3), has an effect on taxpayer compliance (y) with the t value greater than the t table (X2 = 8,463; X3 = 6.904> 1.98).

In this study, it has been proven that the quality of taxation services (X1) has no effect on taxpayer compliance, and tax sanctions (X2) understanding of taxation (X3) is proven to have an effect on the taxpayer compliance variable (y) in this study.

Keywords: taxation service quality, tax sanctions, tax understanding, and taxpayer compliance.

1. **PENDAHULUAN**

Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkeseimbangan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara material maupun spiritual. Untuk dapat merelisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. (Rahmah, 2016)

Suatu negara dapat melaksanakan pembangunan nasional apabila terdapat dana yang tersedia untuk membiayai pembangunan tersebut. Sumber dana atau sumber penerimaan suatu negara pada dasarnya dapat dibedakan menjadi penerimaan yang bersumber dari sector internal dan eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara berasal dari sektor internal adalah pajak. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 Angka 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesarnya-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki peranan yang sangat penting sebagai sumber utama penerimaan negara, oleh sebab itu pelaksaan perpajakan sangat diatur guna mempertahankan penerimaan negara (Lianty dan Hapsari, 2017). Adapun sumber penerimaan pajak yaitu terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah.

Pajak pusat adalah pajak yang ditujukan untuk membiayai rumah tangga negara dan dipungut langsung oleh pemerintah pusat. Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai baranng dan jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN ; PPm-BM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Materai, Bea Masuk, Bea cukai dan Pajak Ekspor merupakan komponen dari pajak pusat. Sedangkan pajak daerah adalah pajak untuk membiayai keperluan rumah tangga daerah dan dipungut sendiri oleh pemerintah daerah. Pajak daerah terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Hotel dan Restoran (PHR), Pajak Reklame, Pajak Hiburan dan Pajak Bahan Bakar, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Karena penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama yang digunakan untuk kepentingan negara, maka tekad pemerintah untuk membudayakan sadar pajak nampaknya semakin bulat. Hal ini ditandai dengan pembaharuan sistem perpajakan yang dilakukan atau yang lebih dikenal dengan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ialah *self assessment system* yang awalnya berupa *official assesment system. Official assessment sytem* merupakan sistem yang memberikan wewenang dan tanggung jawab perpajakan sepenuhnya kepada petugas pajak, sedangkan dalam self assessment system merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo 2016)

Menurut Nurmantu (2005) dalam Pasaribu (2016), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak juga didefinisikan sebagai kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajak dengan asumsi bahwa kepatuhan adalah norma-norma social dan sesuai dengan hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku dalam upaya untuk meningkatkan pajak sebagai sumber penerimaan negara (Puspita, 2016).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajak dapat dilakukan dengan menyediakan sarana-prasarana dan juga sistem informasi terutama pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional dengan rambu-rambu kode etik pegawai yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Saat ini sudah banyak sistem pendukung yang telah dicetuskan oleh pemerintah guna mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan urusan perpajakannya seperti *e-filing, e-biling, e-registration, e-bangking, e-SPT, e-faktur dan drop box.*

1. **TINJAUAN PUSTAKA**
2. **Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kepatuhan adalah perilaku yang sesuai dengan aturan dan berdisplin. Dalam pajak, atauran yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi kepatuhan pajka merupakan kepatuhan seseorang (wajib pajak) terhadap segala bentuk aturan yang berlaku terkait hal perpajakan.

Menurut Keputasan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 sebagai mana disampaikan oleh Sarunan (2015). Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasikan dari beberapa faktor sebagai berikut, diantaranya :

Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.

Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,

Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir,

Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

1. **Kualitas Pelayanan Pajak**

# Kualitas Pelayanan Pajak adalah salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014).

# Kualitas Pelayanan Pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan (Sapriadi,2013).

1. **Pemahaman Pajak**

# Pemahaman perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sanksi perpajakan, tariff pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), bagaimana membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, 2016).

# Sedangkan menurut Wati (2016) adalah hal yang dahulu tidak tahu tentang aturan perpajakan sekarang menjadi tahu tentang peraturan perpajakan. Menurut Febriani dan Kusmuriyanto (2015), pemahaman perpajakan merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas Negara.

1. **Sanksi pajak**

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017). Sedangkan menurut Basri (2014), sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan oleh pemerintah bagi wajib pajak yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan. Munurut Jannah (2017), indikator sanksi perpajakan berupa : sanksi yang jelas, sanksi yang diberikan memberikan efek yang jera.

1. **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan populasi sebanyak 100 responden. Tempat penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang didapatkan peneliti melalui suatu kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pengambilan sampel pada populasi yang berjumlah 148.770 wajib pajak yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi berjumlah 134.047 dan wajib pajak badan berjumlah 14.723 yang terdaftar pada kantor KPP Kupang pada tahun 2019, peneliti menggunakan Teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2004).

1. **Statistik Deskriptif**

Tabel. 4.5. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| x1 | 100 | 3.00 | 5.000 | 4.11 | 0.40544 |
| x2 | 100 | 2.00 | 5.000 | 4.07 | 0.67337 |
| x3 | 100 | 2.00 | 5.000 | 4.20 | 0.72179 |
| Y | 100 | 2.00 | 5.000 | 3.83 | 0.65665 |
| Valid N (listwise) | 100 |  |  |  |  |

Sumber : output spss (2020)

Data pada tabel 4.5, menyatakan variabel kualitas pelayanan pajak (x1), memiliki nilai mean 4,11 dengan tingkat standar deviasi 0.40544. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan responden berpendapat setuju pada pertanyan mengenai kualitas pelayanan pajak yang disajikan peneliti pada kuesioner (lihat lampiran 6).

Variabel sanksi pajak (x2), mempunyai nilai mean 4,07 dengan tingkat standar deviasi 0.67337, berdasarkan data pada variabel sanksi pajak dapat disimpulkan responden berpendapat setuju pada pertanyaan yang disajikan (lihat lampiran 6).

Nilai pada variabel pemahaman pajak (x3), yang dinyatakan dalam tabel hasil deskriptif diatas memiliki nilai mean 4,20 dengan standar deviasi 0.72179, jadi dapat disimpulkan responden berpendapat setuju terhadap pertanyaan pada kuesioner (lihat lampiran 6).

Sedangkan pada variabel kepatuhan wajib pajak (y), memiliki nilai mean 3,83 dengan tingkat standar deviasi sebesar 0.65665, maka dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat setuju terhadap pentanyaan mengenai kepatuhan wajib pajak (lihat lampiran 7).

1. **Uji Instrument**
2. **Uji Validitas**

Tabel.4.6.

Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1),

Sanksi Pajak (X2) Pemahaman Perpajakan (X3) dan

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | Item  Pertanyaan | Koefisien korelasi  (r hitung) | r kritis | Keputusan |
| 1. | Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1) | X.1.1 | 0,565 | 0,30 | Valid |
| X.1.2 | 0,701 | 0,30 | Valid |
| X.1.3 | 0,400 | 0,30 | Valid |
| X.1.4 | 0,541 | 0,30 | Valid |
| X.1.5 | 0,423 |  |  |
| 2. | Sanksi Pajak (X2) | X.2.1 | 0,873 | 0,30 | Valid |
| X.2.2 | 0,860 | 0,30 | Valid |
| X.2.3 | 0,810 | 0,30 | Valid |
| 3. | Pemahaman Perpajakan (X3) | X.3.1 | 0,814 | 0,30 | Valid |
| X.3.2 | 0,726 | 0,30 | Valid |
| X.3.3 | 0,801 | 0,30 | Valid |
| 4. | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Y.2.1 | 0,631 | 0,30 | Valid |
| Y.2.2 | 0,738 | 0,30 | Valid |
| Y.2.3 | 0,785 | 0,30 | Valid |
| Y.2.4 | 0,583 | 0,30 | Valid |

Sumber : data primer diolah SPSS (2020)

Berdasarkan hasil perhitungan yang terlihat pada tabel diatas maka semua instrumen variabel kualitas pelayanan perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), pemahaman perpajakan (X3) dan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dalam kuesioner yang diuji dan didistribusikan kepada 100 responden untuk tiap-tiap butir pernyataan secara keseluruhan dapat dinyatakan valid, karena koefisien korelasi antara semua butir dengan skor total lebih besar dari 0.30.

1. **Uji Reliabilitas**

Tabel.4.7. Rekapitulasi Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Perpajakan (X1), Sanksi Pajak (X2), Pemahaman Perpajakan (X3)

Dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Nilai alpha | Nilai Kritis | Keputusan |
| Variabel Kualitas Pelayanan  Perpajakan (X1) | 0,668 | 0.60 | Relibel |
| Sanksi Pajak (X2) | 0,845 | 0.60 | Relibel |
| Pemahaman Perpajakan (X3) | 0,810 | 0.60 | Relibel |
| Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 0,762 | 0.60 | Relibel |

Sumber : Data Output SPSS (2020)

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel.4.7 diatas dan mengacu pada pendapat para ahli maka diketahui kesemua butir instrument variabel kualitas pelayanan perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), pemahaman perpajakan (X3) dan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dalam penelitian ini adalah relibel (handal). Karena hasil uji nilai alpha lebih besar dari 0.60 yang menyatakan bahwa variabel yang diteliti relibel.

1. **Koefisien Determinasi**

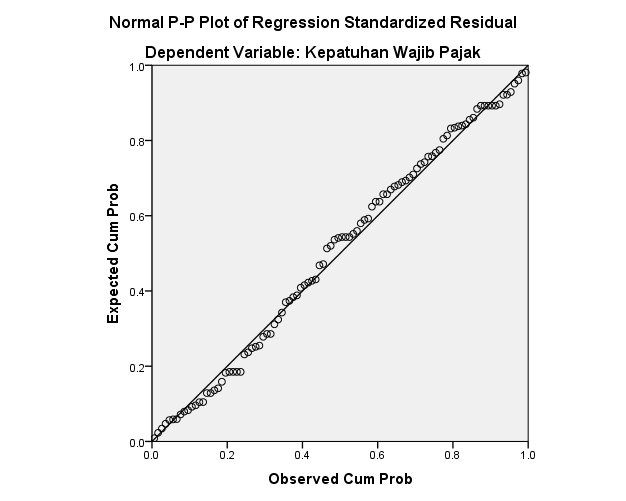
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabel. 4.8. Model Summaryb | | | | | | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin-Watson |
| R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .771a | **.595** | .582 | 1.69846 | .595 | 46.920 | 3 | 96 | .000 | 1.892 |
| a. Predictors: (Constant), Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak | | | | | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak | | | | | | | | | | |

Sumber : output spss (2020)

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 4.8 model summary di atas, maka nilai *r square* sebesar 0,595 yang artinya variabel kualitas pelayanan perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), pemahaman perpajakan (X3) mampu menjelaskan peningkatan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dalam penelitian ini sebesar 59,5%, sementara sisanya sebesar 40,5% (100%-59,5%) peningkatan variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor selain kualitas pelayanan perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), pemahaman perpajakan (X3) yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. **Uji Asumsi Klasik**
2. **Uji Normalitas**

**Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas**



Sumber : data output spss (2020)

Berdasarkan hasil analisis grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebaran data (plot) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

1. **Uji Multikolinearitas**

Tabel 4.9. Uji Multikolinearitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variable | VIF | Keterangan |
| X1 | 1,196 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X2 | 1,203 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| X3 | 1,051 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Sumber : data ouput spss (2020)

Dari data yang ditampilkan pada tabel di atas, maka disimpulkan bahwa dalam kasus ini tidak ada multikolinearitas antar setiap variabel penelitian.

1. **Uji Autokorelasi**

Tabel 4.10.

Range Nilai Durbin Watson untuk Ketentuan Autokorelasi.

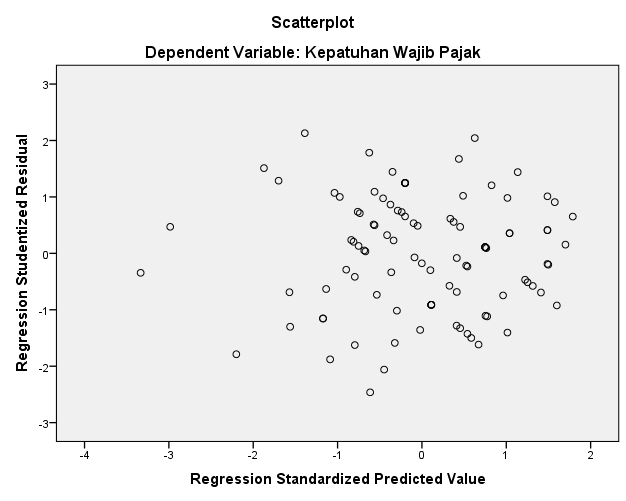
|  |  |
| --- | --- |
| **Nilai d** | **Keterangan** |
| <1,10 | Ada autokorelasi |
| 1,10-1,54 | Tidak ada kesimpulan |
| 1,55-2,46 | Tidak ada autokorelasi |
| 2,46-2,90 | Tidak ada kesimpulan |
| >2,90 | Ada autokorelasi |

Sumber: Wijaya (dalam Manulang, 2008)

Berdasarkan data pada Tabel.4.9 Model Summaryb diatas maka diperoleh hasil nilai DW (Durbin Watson) menunjukkan sebesar 1,892 dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

1. **Uji Heteroskedatisitas**

**Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : data output SPSS (2020)

Dari grafik *scatterplots* terlihat bahwa titk-titk menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga dapat dipakai untuk memprediksi Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak.

1. **Regresi Linear Berganda**

Tabel 4.11. Rekapitulasi Analisis Regresi Berganda

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 4.906 | 2.001 |  | 2.452 | .016 |  |  |
| Kualitas Pelayanan Perpajakan | .176 | .092 | .136 | 1.911 | .059 | .836 | 1.196 |
| Sanksi Pajak | .784 | .093 | .603 | 8.463 | .000 | .832 | 1.203 |
| Pemahaman Perpajakan | .558 | .081 | .460 | 6.904 | .000 | .952 | 1.051 |
| a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak | | | | | | | | |

Sumber : data output spss (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Y= 4,906 + 0,176 X1 + 0,784 X2 + 0,558 X3

Dimana :

1. Harga konstanta = 4,906. Hal ini berarti bahwa, apabila nilai dari kualitas pelayanan perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), dan pemahaman pajak (X3), di objek penelitian sama dengan nol (0), maka tingkat atau besarnya variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak akan sebesar 4,906.
2. Harga koefisien b1 = 0,176, berarti bahwa, apabila nilai kualitas pelayanan pajak (X1) mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka tingkat variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
3. Harga koefisien b2 = 0,784, berarti bahwa, apabila nilai sanksi pajak (X2) mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka tingkat variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
4. Harga koefisien b3 = 0,558, berarti bahwa, apabila nilai pemahaman pajak (X3) mengalami kenaikan sebesar 1 poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka tingkat variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas yakni kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pada Kantor Pajak Pratama Kupang.

1. **Uji Hipotesis**
2. **Uji t**

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial atau individual variabel X terhadap variabel Y. Untuk mengetahui nilai uji t bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11. Hasil uji t

Coefisient

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.906 | 2.001 |  | 2.452 | .016 |
| Kualitas Pelayanan Perpajakan | .176 | .092 | .136 | 1.911 | .059 |
| Sanksi Pajak | .784 | .093 | .603 | 8.463 | .000 |
| Pemahaman Perpajakan | .558 | .081 | .460 | 6.904 | .000 |

Sumber : output spss (2020)

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS pada tabel 11, maka hasilnya dapat dirangkum sebagai berikut:

**Hipotesis :**

1. H0 : diduga secara parsial X1, X2, X3, tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak (y).

1. H1 : diduga secara parsial X1, X2, X3, berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak (y).

1. **Uji F**

Tabel 4.12. Hasil Uji F

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 406.063 | 3 | 135.354 | 46.920 | .000b |
| Residual | 276.937 | 96 | 2.885 |  |  |
| Total | 683.000 | 99 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), PemahamanPerpajakan, KualitasPelayananPerpajakan, SanksiPajak | | | | | | |

Sumber : Data diolah SPSS (2020)

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS pada tabel diatas, maka hasilnya dapat dirangkum sebagai berikut:

1. **Hipotesis**

H0 = Diduga secara simultan X1, X*2*, X3, tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak (y).

H1 = Diduga secara simultan X1, X2, X3, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (y)

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).**

Hasil dari perhitungan hipotesis yang pertama (kualitas pelayanan pajak), tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang dalam penelitian ini. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (1,911 < 1,98). Maka dapat disimpulkan secara parsial kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Sanksi Pajak (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).**

Hasil dari perhitungan hipotesis yang kedua (sanksi pajak), berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil perbandingan antara t hitung dan t tabel untuk variabel sanksi pajak, diperoleh hasil bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (8,463 > 1,66). Selain itu, nilai signifikan/P-value yang diperoleh adalah 0,000, sehingga apabila dibandingkan dengan nilai alpha sebesar 0,05, maka nilai signifikan/P-value lebih kecil dari nilai alpha (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Pemahaman Pajak (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).**

Hasil dari perhitungan hipotesis yang ketiga (pemahaman pajak), berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil perbandingan antara t hitung dan t tabel untuk variabel pemahaman perpajakan, diperoleh hasil bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (6,904 < 1,66). Selain itu, nilai signifikan/P-value yang diperoleh adalah 0,000, sehingga apabila dibandingkan dengan nilai alpha sebesar 0,05, maka nilai signifikan/P-value lebih kecil dari nilai alpha (0,000 < 0,05). Maka disimpulkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), dan Pemahaman Pajak (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).**

Hasil dari perhitungan hipotesis yang keempat (secara simultan kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman pajak), berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang. Hal ini dibuktikan berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F, di mana tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil yakni sebesar 0,000 dari standar signifikan yakni 5 % atau 0,05 dan perbandingan antara F hitung dan F tabel, di mana F hitung sebesar 46,920 lebih besar dari F tabel yakni 2,70 (46,920 > 2,70). Maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pemahaman pajak secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini variabel bebas X1, X2 , X3, memiliki kontribusi atau sumbangan sebesar 59,5% terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Variabel kualitas pelayanan (X1), secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dalam penelitian ini.
3. Sedangkan variabel sanksi pajak (X2), dan variabel pemahaman pajak (X3)secara parsial/individu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Kualitas pelayanan perpajakan (X1), sanksi perpajakan (X2), dan pemahaman perpajakan berpengaruh secara simultan/bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak (y), dalam membayar pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchori. 2003. Pemasaran Stratejik Jasa. Cetakan Pertama; Penerbit Alfabeta. Bandung.

Arikunto, Suharsimi. 2001. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (EdisiRevisi V). PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Ester, Kilapong G., Grace B. Nangoi., Stanly W. Alexander. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-pokok Materi Statistik II: Statistik Inferensial. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.

Kurniawan, Albert. 2011. SPSS Serba Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat Dan Mudah. Penerbit Jasakom.

Kusmayadi, Endar Sugiarto. 200. Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataan. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Lianty, R. A. M., Hapsari, D. W., & Kurnia. (2017). Pengaruh Tax Amnesty , Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK), Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Manulang, Ida. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Universitas Sumatera Utara. Medan.

Mardiasmo. 2016. Perpajakan, Penerbit: CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Nayoan, Nova. (2016). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan Membayar Pajak, Dan Perubahan Tarif PP No. 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Pekanbaru. Jurnal Riset Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Puspitasari, L. (2015) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jom Fekon (Vol. 2 No. 2). Universitas Riau, Pekanbaru

Rahmah, Nurul. (2016) Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. Politeknik Negeri Kupang.

Riduwan, 2005. Skala Pengukuran Variabel–Variabel, cetakan kedua. Jakarta: Erlangga.

Safitri, Anna. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Pengetahuan WP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sistem Informasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. Skripsi Universitas Islam Sultan Agung. Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntasi. Semarang.

Simon, F. (2016). Consumer adoption of No Junk Mail stickers: An extended planned behavior model assessing the respective role of store flyer attachment and perceived intrusiveness. Journal of Retailing and Consumer Services 29: 12²21.

Sudarmanto, Gunawan. 2005. Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2004.Metode Penelitian Bisnis,Alfabeta.Bandung.

.............. 2011. Statistik Untuk Penelitian, Alfabeta.Bandung.

Supranto, J. 1997. Metode Peramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis. Rineke Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta.

............................2006. Strategi Pemasaran (Edisi II). Penerbit Andi. Yogyakarta.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 28 Tahun 2007 Undang-Undang Republik Indonesia No 16 Tahun 2009.

Yogatama, Arya. (2014) Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruihi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Universitas DiPonerogo Semarang.

Yulianto, Ismail. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Universitas Dipenogoro. Semarang.