ANALISIS PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEPOK SAWANGAN

Mirna Suryani¹

¹Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana
Jalan Unkris Jatiwaringin Jakarta Timur
Email: mirna.suryani@gmail.com

Mulia Rahmah²

²Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana
Jalan Unkris Jatiwaringin Jakarta Timur
Handphone: 081311119422, e-mail: muliarahmah@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the Analysis of the Influence of Tax Services, and Tax Sanctions on the Level of Personal Taxpayer Compliance at the Depok Sawangan Pratama Tax Office. The population in this research is quantitative research with a descriptive approach. Research Result. The results of this study indicate that the variable influence of awareness, quality of tax services and tax sanctions on the level of compliance of individual tax payer. This can be proven Tax Awareness obtains a value of arithmetic of 3,511 which is greater than the value of tabel of 1,98498 a significant value of 0,001 means less than 0,05 so it can be concluded that tax awareness has a positive effect on tax compliance. The Tax Service Quality variable obtains the t value of 2,411 which means it is greater than the t table value of 1,98498, a significant value of 0,032 which means it is less than 0,05 so it can be concluded that the Tax Service Quality has a positive effect on tax compliance. The Tax Sanction variable obtained a t value of 2,174 which means it is greater than the table value of 1,98498 a significant value of 0,043 which means less than 0,05 so it can be concluded that tax sanctions have a positive effect on tax compliance. Based on the results of the study concluded that the variabel Analysis of Awareness, Quality of Tax Service, and Tax Sanctions on the Level of Compliance of Individual Taxpayers in Depok Sawangan Pratama Tax Office. Sanctions Author Depok Sawangan Primary Tax Office to hold regular and on going socialization about tax payer awareness that contains the benefits of paying tax payers and corporate tax payer can be more obedient in fulfilling obligations and paying their taxes so that it will have an impact on increasing tax revenue in Indonesia.

Keywords : *Taxpayer Awareness, Quality of Tax Services, Tax Sanctions, and Personal Taxpayer Compliance.*

PENDAHULUAN

Saat ini pajak merupakan sumber dana penerimaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pendapatan negara tahun 2018 diproyeksikan sebesar Rp 1.878,4 triliun. Jumlah ini berasal dari penerimaan perpajakan sebesar Rp. 1.618,1 triliun Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar 275,4 triliun dan Hibah sebesar Rp. 1,2 triliun (www.kemenkeu.go.id). Negara menggunakan penerimaan pajak untuk membantu suatu pembiayaan

pembangunan. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat disetiap tahunnya agar pembanguna negara dapat berjalan dengan baik.

Direktorat jendral pajak telah menempuh berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya mulai dari sosialisasi pendekatan *persuasive*, pelayanan yang lebih baik, penegakan hukum, mengajak tokoh-tokoh bangsa dan masyarakat untuk menjadi panutan, sehingga pengadaan *tax amnesty*. Namun upaya ini berjalan kurang maksimal. *Tax ratio* di Indonesia masih

sangat kecil dan tidak sebanding dengan jumlah penduduk Indonesia. *Tax ratio* ini merupakan rasio jumlah wajib pajak terhadap jumlah penduduk di Indonesia. berdasarkan tahun 2014 jumlah penduduk Indonesia yang memiliki penghasilan di atas penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 44,8 juta orang, namun demikian, baru 26,8 juta orang diantaranya yang telah terdaftar sebagai wajib pajak. Dari jumlah tersebut hanya 10,3 juta wajib pajak yang menyampaikan SPT. Hal ini serupa juga terjadi dengan pajak badan, hanya sekitar 45,8 persen atau 550 ribu perusahaan yang menyampaikan SPT (Kemenkeu, 2015).

Pada pembayaran pajak wajib pajak harus patuh terhadap peraturan perpajakan, agar pemerintah pajak meningkat. Kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang nantinya akan mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara (Rahayu 2017). Jadi semakin tinggi tingkat kepatuhan dalam mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan wajib pajak, membayar pajak, serta melaporkan pembayaran pajak dengan benar maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. Dengan kata lain kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat serta memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Apabila wajib pajak tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya, maka akan memberikan dampak pada penerimaan pajak negara. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan pajak.

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah dalam mewujudkan

kepedulian kepada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam menerima pelayanan pajak merupakan cara yang digunakan oleh pelayanan wajib pajak dalam mengambil simpatik masyarakat agar masyarakat mengetahui pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Pelayanan pajak dalam diartikan juga sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Aryobimo 2012) peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak sehingga hal tersebut dapat juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berbagai kemudahan dalam membayar pajak juga sudah diupayakan oleh Direktorat Jendral Pajak kemudahan itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan di kantor Pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi berbasis *online*, misalnya *e-filing* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak dari petugas pajak. Hal itu bertujuan untuk menumbuhkan niat wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak, yang akhirnya menjadi kepatuhan bagi wajib pajak tersebut namun terbukti upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat dari jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT tahunan.

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang perpajakan termasuk masalah sanksi pajak, menurut Kurniasari (2011) sanksi pajak

merupakan hukuman yang di terima oleh seseorang karena melakukan kesalahan atau melanggar peraturan. Dengan adanya sanksi pajak, diharapkan dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Dalam mematuhi kewajiban wajib pajak harus memahami faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini faktor yang digunakan adalah pengaruh kesadaran wajib pajak kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Faktor-faktor tersebut merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu mempelajari hal-hal tersebut agar wajib pajak lebih bisa memahami pentingnya perpajakan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut undang-undang nomor 16 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum data tata cara perpajakan, pengertian Wajib Pajak yaitu orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.

Wajib Pajak orang pribadi dapat dibagi menjadi delapan berdasarkan Undang-Undang Nomer 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan, yaitu:

1. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh: Pegawai Swasta, PNS.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari usaha. Contoh: Pengusaha toko emas, pengusaha Industri Mie Kering.
3. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerja bebas. Contoh: Dokter, Notaris, Akuntan, Konsultan.
4. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan permodalan seperti bunga pinjaman, *Royalty*.
5. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang bersifat final. Contoh: seperti bunga deposito, hadiah undian.
6. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: seperti bantuan, sumbangan
7. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negri. Contoh: seperti bunga, *royalty* PPh pasal 24.
8. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter.

Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Suandi (2016), kewajiban Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri.
2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan).
3. Kewajiban menyetor atau membayar pajak.
4. Kewajiban membuat pencatatan atau pembukuan.
5. Kewajiban menaati pemeriksaan.
6. Kewajiban pemungutan atau pemotongan pajak.
7. Kewajiban membuat faktur pajak.

Hak-hak Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2014) Hak Wajib atau Penanggung Pajak sebagai berikut:

- a. meminta Jurusita Pajak memperlihatkan Kartu Tanda Pengenal jurusita pajak.
- b. menerima salinan surat paksa dan salinan berita acara penyitaan.
- c. menentukan urutan barang yang akan dilelang.
- d. sebelum pelaksanaan lelang, wajib pajak/penanggung pajak diberi kesempatan terakhir untuk melunasi utang pajak termasuk biaya penyitaan iklan dan biaya pembatalan lelang dan melaporkan pelunasan tersebut kepada kepala KPP yang bersangkutan.
- e. lelang tidak dilaksanakan apabila penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak sebelum pelaksanaan hutang.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010) “Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan

ketika wajib pajak yang tanpa paksaan dari pihak manapun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jendral Pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi.
2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak.
3. Meningkatkan Citra *Good Governance*.
4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan.
5. *Law enforcement*.
6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak.
7. Merealisasikan program sensus perpajakan nasional.

Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan Negara dan Fungsi *regularend* (pengatur). (Siti Resmi 2016):

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara).
2. Fungsi *Regularend* (Pengatur).

Syarat Pemungutan Pajak

Beberapa syarat pemungutan pajak yang harus dipenuhi berdasarkan sumarsan (2015) yaitu:

1. Pemungutan pajak harus adil seperti halnya produk hukum pajak pun mempunyai tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undang maupun adil dalam pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa

- agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, baik kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa.
3. Pemungutan pajak harus efisien biaya-biaya yang dikeluarkan dalam rangka pemungutan pajak harus diperhitungkan jangan sampai pajak yang diterima lebih rendah dari pada biaya pengurusan pajak tersebut.
 4. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

Asas-Asas Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2014) ada tiga asas yang digunakan untuk memungut pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Asas tempat tinggal (domisili)
2. Asas sumber
3. Asas kebangsaan

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Parasuramanel al (1988) dalam Yeyen Rumi Nuroctaviani (2012) mengemukakan (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi.

Adanya sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Terdapat dua macam sanksi pajak dalam undang-undang perpajakan yaitu:

1. Sanksi Administrasi
 - a. Sanksi Administrasi Berupa Denda

- b. Sanksi Administrasi Berupa Bunga
- c. Sanksi Administrasi Berupa kenaikan

2. Sanksi Pidana

Menurut Mardiasmo (2016) ada 3 macam sanksi pidana dalam undang-undang perpajakan, yaitu:

1. Denda Pidana
2. Denda Kurungan
3. Pidana Penjara

Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012) antara lain dapat dilihat dari:

1. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek income atau penghasilan Wajib Pajak, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah Depok Sawangan Jawa Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan memiliki NPWP

sejumlah 19.057 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan 100 responden wajib pajak orang pribadi.

Metode analisis data ini menggunakan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden kemudian direkap kedalam tabulasi data dan data tersebut akan diolah dengan bantuan yang menggunakan program computer SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 24.0. Statistik deskriptif dalam penelitian ini menjabarkan mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode distribusi langsung (*direct distribution method*) dalam proses pengumpulan data, yaitu dengan mendatangi responden secara langsung untuk membagikan kuesioner dan mengumpulkan kuesioner tersebut. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Adapun distribusi kuesioner dalam penelitian ini terlampir pada tabel 3 .

Dalam lambran tabel 3 penyebaran kuesioner dilakukan mulai bulan November – desember 2019 secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Jakarta Depok Sawangan sebanyak 100 Kuesioner dan dapat diolah sebanyak 100 Kuesioner.

Deskripsi Jawaban Responden

Untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{(5 - 1)}{1,00} = 4$$

Interval pada masing – masing kategori berjarak 1,00 sehingga berlaku ketentuan kategori dengan hasil terlampir pada tabel 4.

Adapun deskripsi jawaban responden per pertanyaan dalam variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Deskripsi jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak

Variabel kepatuhan wajib pajak terdapat 2 pernyataan terlampir pada tabel 5. Rata-rata jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak untuk pernyataan pertama mendapatkan hasil 3,970 yang berarti bahwa rata rata responden dalam penelitian ini menjawab jawaban setuju. Kemudian untuk pernyataan kedua mendapatkan hasil rata-rata sebesar 4,0400 yang berarti rata-rata dalam penelitian ini menjawab jawaban sangat setuju.

- b. Deskripsi jawaban responden untuk variabel kesadaran perpajakan.

Variabel kesadaran perpajakan terdiri dari 5 pernyataan yang mendapatkan Hasil terlampir pada tabel 6. Rata-rata jawaban responden untuk variabel kesadaran perpajakan untuk pernyataan pertama sampai dengan pernyataan kelima mendapatkan hasil 3,5400 ; 3,7200 ; 3,4800 ; 3,7800 ; dan 3,5800 yang berarti bahwa rata rata responden dalam penelitian ini menjawab jawaban setuju.

- c. Deskripsi jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan pajak.

Variabel kualitas pelayanan pajak terdiri dari 4 pernyataan yang mendapatkan hasil terlampir di tabel 7 Rata-rata jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan pajak untuk pernyataan pertama sampai dengan pernyataan keempat mendapatkan hasil 3,6600 ; 3,6900 ; 3,6200 ; dan 3,7400 yang berarti bahwa rata rata responden dalam penelitian ini menjawab jawaban setuju.

d. Deskripsi jawaban responden untuk variabel Sanksi Perpajakan

Variabel sanksi perpajakan terdiri dari 4 pernyataan yang mendapatkan hasil terlampir di Tabel 8. Rata-rata jawaban responden untuk variabel sanksi perpajakan untuk pernyataan pertama sampai dengan pernyataan keempat mendapatkan hasil 3,6400 ; 3,7100 ; 3,5400 ; dan 3,6200 yang berarti bahwa rata rata responden dalam penelitian ini menjawab jawaban setuju.

Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Depok Sawangan dengan jumlah responden sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada lampiran tabel 9. Tabel 9 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang atau sebesar 43% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang atau sebesar 57%.

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada lampiran tabel 10.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa umur responden didominasi oleh responden yang berusia kurang dari 25 tahun yaitu sebanyak 48 orang atau 48%. Responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 36 orang atau 36% dan sisanya sebanyak 16 orang atau sebesar 16% yang berusia 35-45 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada lampiran tabel 11. Tabel 11 menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 92 orang atau sebesar 92% dan responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 8 orang atau sebesar 8%.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada lampiran tabel 12. Tabel 12 menunjukkan bahwa responden berdasarkan pendidikan memperlihatkan bahwa sebagian besar memiliki pendidikan terakhir sarjana yaitu sebanyak 49 orang atau 49%, dan sebanyak 37 orang atau 37% responden memiliki pendidikan terakhir SMA atau SMK. Serta responden dengan jenjang pendidikan diploma dan magister masing masing 13 orang dan 1 orang atau sebesar 13% dan 1%.

Analisis Hasil Penelitian

Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan lampiran tabel 13 menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari dua butir pernyataan yang diketahui bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kepatuhan wajib pajak adalah valid karena memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} .

Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan

Berdasarkan lampiran tabel 14 menunjukkan bahwa variabel kesadaran

perpajakan yang terdiri dari lima butir pernyataan yang diketahui bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kesadaran perpajakan adalah valid karena memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} .

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan lampiran tabel 15 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak yang terdiri dari empat butir pernyataan yang diketahui bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan pajak adalah valid karena memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} .

Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

Berdasarkan lampiran tabel 16 menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan yang terdiri dari empat butir pernyataan yang diketahui bahwa semua butir pernyataan untuk variabel sanksi perpajakan pajak adalah valid karena memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} .

Uji Reabilitas

Keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan nilai *cronbach's alpha* yang terdapat pada lampiran table 17 diatas yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 0,743. Untuk instrument kesadaran perpajakan sebesar 0,634, instrument kualitas pelayanan pajak sebesar 0,775 dan untuk instrument sanksi perpajakan sebesar 0,784. Dengan demikian dapat disimpulkan semua instrument penelitian dapat dikatakan reliabel karena mempunyai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan sebagai instrument penelitian mampu memperoleh data yang

konsisten yang berarti bila pernyataan tersebut diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan lampiran gambar 3 diatas, data dikatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan lampiran tabel 18 terlihat bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10. Jadi dapat disimpulkan bahwa antara masing-masing variabel independen tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot pada lampiran gambar 4 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat diasumsikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan output regresi pada lampiran tabel 19, maka dapat ditentukan model persamaan regresi sebagai berikut:

Kepatuhan Wajib Pajak
= 3,102 + 0,162 Kesadaran Perpajakan
+ 0,037 Kualitas Pelayanan Pajak +
0,099 Sanksi Perpajakan4.1

Persamaan regresi tersebut menunjukkan nilai konstanta sebesar 3,102 hal ini berarti bahwa tanpa adanya variabel independen (kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan) maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 3,102.

Koefisien regresi pada variabel kesadaran perpajakan sebesar 0,162 yang berarti bahwa jika variabel independen lain memiliki nilai tetap (konstan) maka setiap adanya kenaikan nilai kesadaran perpajakan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan kenaikan nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 0,162 atau dapat dikatakan bahwa pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif.

Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,037 yang berarti bahwa jika variabel independen lain memiliki nilai tetap (konstan) maka setiap adanya kenaikan nilai kualitas pelayanan pajak sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 0,037 atau dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif.

Koefisien regresi pada variabel sanksi perpajakan sebesar 0,099 yang berarti bahwa jika variabel independen lain memiliki nilai tetap (konstan) maka setiap adanya kenaikan nilai sanksi perpajakan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 0,099 atau dapat dikatakan bahwa pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif.

Uji Statistik t

Berdasarkan dari lampiran tabel 20 dapat dijelaskan sebagai berikut :Jumlah

responden sebanyak 100 ($n=100$), variable independen berjumlah 3 ($k=3$) dengan *Degree Of Freedom* (df) = $n-k-1$ atau $100-3-1 = 96$ jadi dengan $df=96$ dan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka t tabel dapat ditentukan dengan menggunakan *Microsoft Excel* dengan rumus *Insert Function* :

$$T_{\text{tabel}} = \text{TINV}(\text{probability, deg freedom}) \\ = \text{TINV}(0,05, 96)$$

$$T_{\text{tabel}} = 1.98498$$

Berdasarkan hasil pengujian yang tertera pada tabel diatas dengan menggunakan analisis regresi linier berganda maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kesadaran Perpajakan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,511 yang berarti lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.98498 atau ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$). Nilai signifikansi pada tabel diatas adalah sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas Pelayanan Pajak memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,411 yang berarti lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,98498 atau ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$). Nilai signifikansi pada tabel diatas adalah sebesar 0,032 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi Perpajakan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,174 yang berarti lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,98498 atau ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$). Nilai signifikansi pada tabel diatas adalah sebesar 0,043 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Hipotesis pertama

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel kesadaran perpajakan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,511 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1.98498 jika dibandingkan dengan nilai t_{hitung} , nilai t_{tabel} lebih kecil dari nilai t_{hitung} atau $t_{hitung} > t_{table}$ ($3,511 > 1,98498$) dan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 ($0,001 < 0,05$) sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian berarti hipotesis H_1 diterima karena terbukti dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Koefisien kesadaran perpajakan bernilai positif yang memiliki arti bahwa ketika kesadaran perpajakan seorang wajib pajak mengenai pajak meningkat maka akan berpengaruh terhadap naiknya kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak sudah cukup baik, Wajib Pajak sudah peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajak. Informasi dan pengetahuan tentang manfaat pajak yang sudah baik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Brata dkk (2017) dan Suhendra (2017) yang menemukan bahwa kesadaran perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lydiana (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis kedua

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,411 dengan nilai signifikan sebesar 0,032 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1.98498 jika dibandingkan dengan nilai t_{hitung} , nilai t_{tabel} lebih kecil dari nilai t_{hitung} atau $t_{hitung} > t_{table}$ ($2,411 > 1,98498$) dan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 ($0,032 < 0,05$) sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian berarti hipotesis H_2 diterima karena terbukti dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Koefisien kualitas pelayanan pajak bernilai positif yang memiliki arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak berhubungan dengan cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu petugas yang membantu wajib pajak dalam hal ini adalah fiskus sebagai petugas pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak maka, semakin banyak juga wajib pajak yang akan mematuhi perpajakan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomodan Mangoting (2013), Ardiansyah dkk (2016) serta Putri dan Saleh (2018) yang menemukan hasil

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulaikha (2013), Winerungan (2013) dan Brata dkk (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis ketiga

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel sanksi perpajakan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,174 dengan nilai signifikan sebesar 0,043 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1.98498 jika dibandingkan dengan nilai t_{hitung} , nilai t_{tabel} lebih kecil dari nilai t_{hitung} atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,411 > 1,98498$) dan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 ($0,043 < 0,05$) sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian berarti hipotesis H_3 diterima karena terbukti dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Koefisien sanksi pajak bernilai positif memiliki arti bahwa semakin tegasnya sanksi pajak yang diberikan kepada pelanggar pajak maka akan membuat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Apabila ada Wajib Pajak tidak membayar pajak, siapapun dia akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan. Ketegasan sanksi perpajakan sangat

diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadi dan Sunarti (2013), Fadzilah et al. (2017), Rahayu (2017), Brata et al. (2017), serta Putri dan Saleh (2018) yang menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti mengalami kesulitan saat menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner karena beberapa wajib pajak enggan untuk mengisi kuesioner dengan alasan waktusehingga hanya 100 responden saja yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini respondennya terfokus kepada wajib pajak orang pribadi. Untuk selanjutnya diharapkan untuk memilih responden wajib pajak badan.
3. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner sehingga data yang diperoleh berdasarkan persepsi responden saja, maka penelitian selanjutnya dapat dilengkapi dengan melakukan observasi dan wawancara yang lebih mendalam.
4. Objek dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Depok Sawangan, untuk selanjutnya dapat mengkomparasi antara kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Sawangan dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis.
5. Penambahan variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti

pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- 1) Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan maka akan semakin berdampak baik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 2) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini menunjukan bahwa semakin tegasnya sanksi pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang melanggar akan berdampak kepada meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pelayan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan selalu melakukan yang terbaik dalam melayani wajib pajak baik itu wajib

pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan agar tingkat kepatuhan wajib pajak terus meningkat sehingga akan berdampak pada meningkatnya penerimaan pajak di Indonesia.

- 2) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan agar mengadakan sosialisasi secara berkala dan berkelanjutan mengenai kesadaran wajib pajak yang berisi tentang manfaat membayar pajak sehingga wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan bisa semakin patuh dalam memenuhi kewajiban dan membayar pajaknya.
- 3) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok agar sering mengadakan seminar mengenai perpajakan untuk wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan sehingga mereka memiliki pengetahuan yang memadai mengenai perpajakan dan diharapkan setelah itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.

Soemitro, Rochmat. 2009. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Alamsyah M Rifky, Rahayu Sri, Muslih M. 2017. *Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (SAKD), Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah (Studi Empiris Pada Satuan Kineja*

Perangkat Daerah (SKPD) Kota Depok. Vol 15 No. 2.

Jotopurnomo, C., Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1. Hal 51.

Fuadi, Oentara Arabella dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1. No 1. 2013.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Nugroho, Rahman Adi dan Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING Volume 1*, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-11.

Ananingsih, Puji. 2007. *Analisis Rasio Likuiditas dan Rasio Aktifitas Terhadap Rentabilitas Koperasi pada Koperasi Republik Indonesia (KPRI) Unit Simpan Pinjam di Kabupaten Temanggung Tahun 2003-2005*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Anggara, Rian. dan Chotimah, Umi. 2012. Penerapan Lesson Study Berbasis Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) Terhadap Peningkatan Kompetensi Profesional Guru PKn SMP se-Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Forum Sosial*, Vol. V, No. 02, hal : 188-197.

Ajija, Shochrul R et al. 2011. *Cara Cerdas Menguasai Eviews*. Jakarta: Salemba Empat.

Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,*

Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

M, A. Anas. 2011. *Pengaruh Intensifikasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayar Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara*. Universitas Muria Kudus.

Made, Adi Merta Prabawa. 2012. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.

Claudia, Monica. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol.4, No.2, 2015 hal 1-15.

Jurnal Perpajakan (JEJAK), Vol. 8 No. 1 2016 perpajakan.studentjournal.ub.ac.id.

Agus Nugroho Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak*.

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*.

Aruan, et al. 2017. Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moral Wajib Pajak Dan Kemauan Untuk Membayar Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. *e-journal SI Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 8 No.2 Tahun 2017.

Azhari, Muhammad Faiza. 2017. *Pengaruh Self Assesment System dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tax Evasion*. Skripsi S1 pada Universitas Pasundan.

Aris, Muhammad Abdul, dan Mujiati. 2014. *“perpajakan kontemporer”* Muhammadiyah University Press, 2010.

Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra*.

LAMPIRAN

Tabel 3. Distribusi Kuesioner

Keterangan	Jumlah Kuesioner
Kuesioner yang dibagikan	100
Kuesioner yang dapat diolah	100

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 4. Interval Jawaban Responden

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SP1	3.6400	1.02020	100
SP2	3.7100	.92436	100
SP3	3.5400	1.06761	100
SP4	3.6200	1.09894	100

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 5. Interval Jawaban Responden Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KWP1	3.9700	.75819	100
KWP2	4.0400	.79035	100

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 6. Interval Jawaban Responden Untuk Variabel Kesadaran Perpajakan

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 7. Interval Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	3.5400	.89239	100
KP2	3.7200	.73964	100
KP3	3.4800	.96901	100
KP4	3.7800	.88283	100
KP5	3.5800	.95537	100

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KPP1	3.6600	.97670	100
KPP2	3.6900	.88415	100
KPP3	3.6200	1.00282	100
KPP4	3.7400	1.07891	100

Tabel

8.

Interval Jawaban Responden Untuk variabel sanksi perpajakan

Rentan	Kategori	Keterangan
$4,01 < a \leq 5,00$	5	Sangat Setuju
$3,01 < a \leq 4,00$	4	Setuju
$2,01 < a \leq 3,00$	3	Kurang Setuju
$1,01 < a \leq 2,00$	2	Tidak Setuju
$0,00 < a \leq 1,00$	1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responder	Persentase
Laki-Laki	43	43 %
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 25tahun	48	48%
25-35	36	36%
35-45	16	16%
Total	100	100%

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 11. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Jenis Kelamin	Responder	Persentase
Pegawai Swasta	92	92 %
Wirausaha	8	57%
Total	100	100%

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 12. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK	37	37%
Diploma	13	13%
Sarjana	49	49%
Magister	1	1%
Total	100	100

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
KWP1	0,887	0,1966	Valid
KWP2	0,897	0,1966	Valid

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
KP1	0,700	0,1966	Valid
KP2	0,610	0,1966	Valid
KP3	0,467	0,1966	Valid
KP4	0,730	0,1966	Valid
KP5	0,700	0,1966	Valid

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 15. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
KPP1	0,803	0,1966	Valid
KPP2	0,745	0,1966	Valid
KPP3	0,726	0,1966	Valid
KPP4	0,817	0,1966	Valid

Sumber : (Data Primer yang telah diolah:2019)

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
SP1	0,794	0,1966	Valid
SP2	0,735	0,1966	Valid
SP3	0,768	0,1966	Valid
SP4	0,818	0,1966	Valid

Sumber : (Data Primer yang telah diolah: 2019)

Tabel – 17 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,743	Reliabel
Kesadaran Perpajakan	0,634	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,775	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,784	Reliabel

Sumber : (Data Primer yang telah diolah: 2019)

Gambar 3. Grafik Uji Normalitas

Sumber : (Data Primer yang telah diolah: 2019)

Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	0,842	1,188	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Pajak	0,187	5,338	Tidak terjadi multikolinearitas
Sanksi Perpajakan	0,197	5,082	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: (Data Primer yang telah diolah: 2019)

Gambar 4. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber : (Data Primer yang telah diolah: 2019)

Tabel 19. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.102	0.833
Kesadaran Perpajakan	0.162	0.046
Kualitas Pelayanan Pajak	0.037	0.091
Sanksi Perpajakan	0.099	0.084

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Sumber : (Data Primer yang telah diolah: 2019)

Tabel 20. Hasil Uji Statistik t

Coefficients^a

1	(Constant)	3.724	0
	Kesadaran Perpajakan	3.511	0.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	2.411	0.032
	Sanksi Perpajakan	2.174	0.043

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Sumber : (Data Primer yang telah diolah: 2019)