

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

**(STUDI PADA WAJIB PAJAK RESTORAN
DI UPPRD KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**WILLIAM PARSAULIAN
NIM. 125030401111035**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

MOTTO

Masa depan dimulai hari ini, bukan besok.

-Santo Paus Yohanes Paulus II, Rohaniawan Katolik-

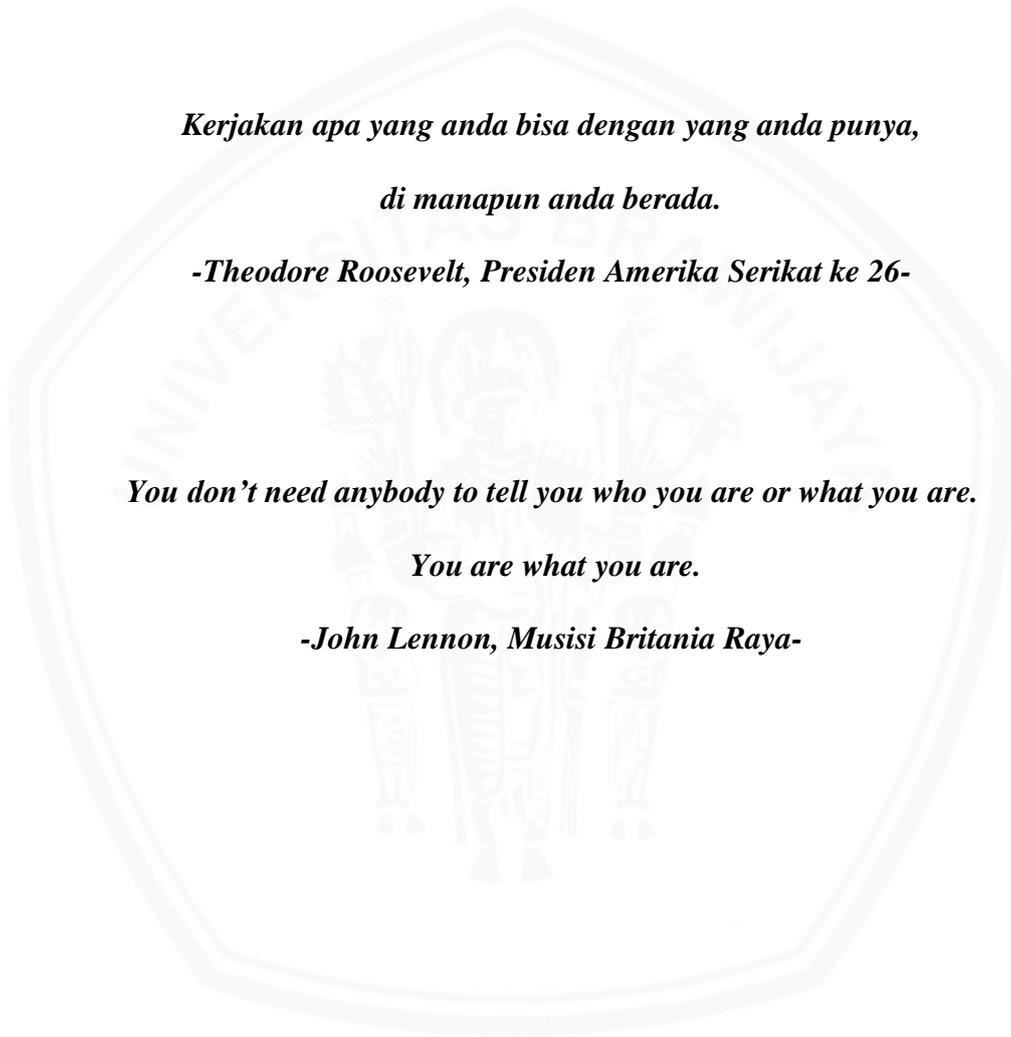
*Kerjakan apa yang anda bisa dengan yang anda punya,
di manapun anda berada.*

-Theodore Roosevelt, Presiden Amerika Serikat ke 26-

You don't need anybody to tell you who you are or what you are.

You are what you are.

-John Lennon, Musisi Britania Raya-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru Jakarta Selatan)

Disusun oleh : William Parsaulian

NIM : 125030401111035

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi: Perpajakan

Malang, 26 November 2018

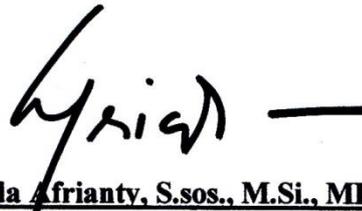
Komisi Pembimbing

Ketua,



Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 19721117 199802 1 001

Anggota,



Tri Wulida Afrianty, S.sos., M.Si., MHRM., Ph.D
NIP. 19760404 199903 2 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

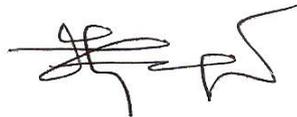
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 17 Desember 2018
Jam : 08.00 WIB
Skripsi atas nama : William Parsaulian
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan
Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi
pada Wajib Pajak di UPPRD Kebayoran Baru Jakarta
Selatan)

dan dinyatakan, **LULUS**

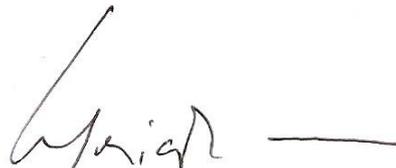
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



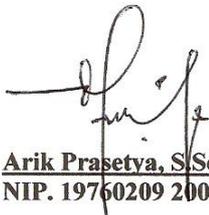
Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 19721117 199802 2 001

Anggota



Tri Wulida Afrianty, S.Sos., M.Si., MHRM., Ph.D
NIP. 19760404 199903 2 001

Anggota,



Arik Prasetya, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP. 19760209 200604 1 001

Anggota,



Latifah Hanum, SE., MSA., Ak.
NIP. 2014058406172000

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebut sumber dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 26 November 2018



William Parsaulian
NIM. 125030401111035

CURRICULUM VITAE

Nama : William Parsaulian
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 13 April 1994
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Katolik
Alamat Asal : Tytyan Indah Blok Indah I No.3, Kota Bekasi
Alamat di Malang : Perumahan PNS Tlogomas Blok D6, Kota Malang
Email : williamparsaulian@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Santa Lusia Bekasi Timur (1999-2000)
2. SD Santa Lusia Bekasi Timur (2000-2003)
3. SDK Triana II Bekasi Barat (2003-2006)
4. SMP Negeri 5 Bekasi (2006-2009)
5. SMA Negeri 76 Jakarta (2009-2012)
6. Universitas Brawijaya (2012-2018)



Pengalaman Kerja

1. Unit Pelayanan Pajak Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat (Internship)

RINGKASAN

William Parsaulian, 2018, **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak** (Studi pada Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru Jakarta Selatan) Hamidah Nayati Utami, Dr., S.Sos., M.Si, Tri Wulida Afrianty, S.Sos., M.Si., MHRM., Ph.D, 130 hlm + xv.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber penerimaan daerah yang terdiri atas pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan pendapatan lain-lain. Pajak restoran termasuk dalam komponen pajak daerah. Jika melihat dari banyaknya pusat hiburan serta pusat perbelanjaan di Kebayoran Baru Jakarta Selatan, maka pajak restoran merupakan sektor potensial dalam peningkatan penerimaan daerah tersebut. Realisasi penerimaan pajak restoran yang tidak mencapai 100% menjadi penyebab dilakukan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian ini termasuk dalam jenis *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang terdaftar di UPPRD Kebayoran Baru yang berjumlah 88 wajib pajak dengan menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak UPPRD Kebayoran Baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak, selain itu hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan untuk pengembangan dalam penelitian pajak dimasa depan.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

SUMMARY

William Parsaulian, 2018, *The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions on Tax Compliance* (A Case Study of Restaurant Taxpayers In The Tax and Retribution Services Unit of Kebayoran Baru South Jakarta) Hamidah Nayati Utami, Dr., S.Sos., M.Si, Tri Wulida Afrianty, S.Sos., M.Si., MHRM., Ph.D, 120 pages + xv.

Regional Original Income is a source of regional revenue consisting of local taxes, user charges, separated regional wealth management and other income. Restaurant tax is included in the component of local taxes. If viewed from the growth of the entertainment as well as shopping centers in Kebayoran Baru South Jakarta, then restaurant tax is a potential sector in increasing the acceptance of the regional. The realization of restaurant tax that doesn't reach 100% cause conducted research on restaurant taxpayer compliance in The Tax and Retribution Services Unit of Kebayoran Baru South Jakarta

The purpose of this research is to know the effect of the taxpayer awareness, service quality, tax sanctions through the partially and simultaneous against taxpayer compliance. This research included in the kind of explanatory research using a quantitative approach. The sample in this study is the tax payers restaurant who listed on The Tax and Retribution Services Unit of Kebayoran Baru South Jakarta , with the number of 88 taxpayers using accidental sampling. Analytical techniques used in this research are multiple linear regression.

The results of this research show that the taxpayer awareness, service quality and tax sanctions has a significant effect in partially and simultaneous against taxpayer compliance. The results of this study are expected to provide input for the The Tax and Retribution Services Unit of Kebayoran Baru South Jakarta in improving the quality of service to taxpayers, in besides the results of this research can also be a reference for the next tax research.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru Jakarta Selatan)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Mochammad Al Musadieq, Dr., MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dra., Saparilla Worokinasih, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si selaku Ketua Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan telaten telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan dan dorongan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Tri Wulida Afrianty, S.Sos., M.Si., MHRM., Ph.D selaku Anggota Komisi Pembimbing yang dengan sabar dan telaten telah mengajarkan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Orangtua penulis, Ayahanda B. Simamora yang sangat penulis hormati dan Ibunda Ida. H Silalahi yang sangat penulis cintai, dan sangat berarti dalam hidup penulis. Terima kasih untuk pengorbanan dan doa-doa yang selalu orangtua penulis panjatkan sejak menempuh perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga penulis dapat terus berbakti kepada Ayahanda dan Ibunda.
8. Ibu Samsiar Simamora dan Bapak Drs. TH Sinaga., MM., MBA selaku Naboru dan Amangboru penulis, yang sudah sangat banyak membantu dalam kehidupan penulis sejak kecil. Semoga penulis dapat membahagiakan Naboru dan Amangboru.
9. Cyndi Brigitta, SE selaku kakak kandung penulis, seorang kakak yang membimbing adiknya, kakak yang sangat penulis sayangi, terima kasih atas dorongan-dorongan dan bantuan yang kakak berikan kepada penulis.
10. Jessica Fransisca selaku adik kandung penulis, adik yang sangat penulis jaga dan lindungi. Adik yang selalu menjadi semangat yang memotivasiku agar dapat merubah nasib menjadi lebih baik.

11. Sahabat yang sudah menjadi keluarga selama di Malang yaitu Neo, Joje, Nata, Tito, Faisal, Dino, Deny dan sahabat penghuni kontrakan di Candi Mendut, Sulfat Agung, serta Perumahan PNS Tlogomas yang sama-sama merasakan pahit dan manis hidup merantau menuntut ilmu di Negeri orang.
12. Teman-teman perpajakan 2012 yang saling memberikan dukungan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Sahabat-sahabat yang tergabung dalam Grup “Komunitas Anak Soleh” yang selalu mengisi hari-hari peneliti, susah senang bersama di Kota Malang.
14. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya selama proses pengerjaan hingga terselesainya skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 12 November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Pajak	19
1. Pengertian Pajak.....	19
2. Fungsi Pajak	21
3. Jenis Pajak.....	22
4. Sistem Pemungutan Pajak	23
5. Tata Cara Pemungutan Pajak	23
6. Asas Pemungutan Pajak	24
C. Pajak Daerah.....	25
1. Pengertian Pajak Daerah	25
2. Jenis Pajak Daerah	26
3. Pemungutan Pajak Daerah	26
3. Wajib Pajak	27
D. Pajak Restoran.....	28
1. Definisi Pajak Restoran.....	28
2. Objek Pajak Restoran	28
3. Bukan Objek Pajak Restoran	28
4. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Restoran	29
5. Dasar Pengenaan Pajak Restoran	29
6. Tarif Pajak Restoran.....	29

7. Cara Penghitungan Pajak Restoran	29
E. Kepatuhan Wajib Pajak	30
F. Kesadaran Wajib Pajak	31
G. Kualitas Pelayanan	32
H. Sanksi Pajak	34
I. Hubungan Antar Variabel	36
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
J. Model Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Variabel dan Definisi Operasional	42
1. Variabel Penelitian	42
a. Variabel Terikat	42
b. Variabel Bebas.....	43
2. Definisi Operasional.....	43
D. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi	47
2. Sampel.....	48
E. Pengumpulan Data.....	50
1. Sumber Data.....	50
2. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Uji Instrumen Penelitian	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	54
G. Analisis Data	55
1. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Multikolinearitas.....	55
c. Uji Heteroskedastisitas	56
2. Analisis Statistik Deskriptif	56
3. Analisis Regresi Linier Berganda	57
a. Persamaan Regresi	57
b. Koefisien Determinasi	57
4. Uji Hipotesis	58
a. Uji F (Simultan).....	58
b. Uji t (Parsial)	59

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
	1. Sejarah UPPRD Kebayoran Baru.....	60
	2. Visi dan Misi	64
	3. Kegiatan Umum UPPRD Kebayoran Baru	65
	B. Gambaran Umum Responden	66
	1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
	2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	67
	3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
	C. Analisis Data	69
	1. Uji Asumsi Klasik.....	69
	a. Uji Normalitas.....	69
	b. Uji Multikolinearitas.....	70
	c. Uji Heteroskedastisitas	71
	2. Analisis Statistik Deskriptif	72
	a. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	73
	b. Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	77
	c. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	80
	d. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak	87
	3. Analisis Linier Berganda.....	90
	a. Persamaan Regresi	90
	b. Koefisien Determinasi	92
	4. Hasil Uji Hipotesis	93
	a. Hasil Uji F	93
	b. Hasil Uji t.....	94
	E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
	1. Pengaruh Secara Simultan.....	97
	2. Pengaruh Secara Parsial.....	97
	a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	97
	b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	99
	c. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	100
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	103
	B. Saran	104
	DAFTAR PUSTAKA	106
	LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Target Realisasi Pajak Restoran	4
2	Penelitian terdahulu.....	17
3	Definisi Operasional.....	45
4	Uji Validitas Variabel	53
5	Uji Reliabilitas Variabel.....	54
6	Distribusi Sampel Penelitian	66
7	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
8	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	67
9	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
10	Hasil Uji Normalitas	69
11	Hasil Uji Multikolinieritas	70
12	Interprestasi Rata-rata Jawaban Responden.....	73
13	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	74
14	Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	77
15	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
16	Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak.....	87
17	Hasil Uji Linier Berganda	91
18	Koefisien Determinasi.....	92
19	Hasil Uji F (Simultan).....	93
20	Hasil Uji t (Parsial).....	95

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1	Model Hipotesis	39
2	Uji Heteroskedastisitas	72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara padat penduduk yang saat ini termasuk dalam kategori negara berkembang. Pemerintah dengan giat terus melakukan pembangunan dan pengembangan di berbagai sektor sebagai upaya untuk memajukan seluruh aspek dalam kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara sekaligus juga merupakan proses pengembangan dari keseluruhan sistem penyelenggaraan Negara untuk mewujudkan Tujuan Pembangunan Nasional yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu yang diamanatkan adalah mengenai kesejahteraan umum. Indikator kesejahteraan erat kaitannya dengan pembangunan dan pengembangan prasarana guna mendukung peningkatan aktifitas ekonomi, pengembangan sumber daya manusia, serta kemajuan dalam bidang teknologi yang semakin bermanfaat dewasa ini.

Keberhasilan pembangunan Indonesia ditentukan oleh ketersediaan pembiayaan pembangunan itu sendiri. Salah satu pembiayaan tersebut didapat dari sektor perpajakan. Kontribusi pajak dalam penerimaan negara yaitu sekitar 70%. Angka tersebut menunjukkan bahwa pajak sangat mempengaruhi pembiayaan untuk pembangunan negara seperti pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM) dan pembiayaan negara lainnya (www.pajak.go.id, diakses tanggal 8 Oktober 2016, jam 10.22). Begitu besarnya pajak dalam sumber pembiayaan negara, maka berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain dengan

cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru. Melihat kondisi geografis negara Indonesia yang luas dengan karakteristik serta potensi masing-masing daerah yang berbeda, maka usaha memaksimalkan penerimaan sebagai sumber pembangunan dan pengembangan tidak dapat hanya mengandalkan peran dari pemerintah pusat saja, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari pemerintah daerah untuk memaksimalkan kemampuan keuangan masing-masing daerah.

Salah satu aspek penting dalam memaksimalkan kemampuan keuangan daerah adalah diberlakukannya desentralisasi fiskal, khususnya desentralisasi fiskal di sisi penerimaan. Kebijakan ini memberikan wewenang kepada daerah untuk menarik pajak daerah. Pajak daerah merupakan pungutan wajib yang dikenakan oleh pemerintah daerah kepada penduduk yang mendiami wilayah yurisdiksinya, tanpa langsung memperoleh kontraprestasi yang diberikan oleh pemerintah daerah yang memungut pungutan wajib yang dibayarkan tersebut. Pajak daerah ini diatur dalam peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah yang disetujui oleh lembaga perwakilan rakyat daerah serta dipungut oleh lembaga yang berada di dalam struktur pemerintah daerah yang bersangkutan. Kebijakan perpajakan daerah telah diatur pemerintah dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 34 tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pemberian kewenangan dalam pengenaan pajak daerah dan retribusi daerah diharapkan dapat lebih mendorong pemerintah daerah untuk terus berupaya mengoptimalkan

Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kebijakan pungutan pajak daerah dan retribusi daerah diupayakan tidak berbenturan dengan pungutan pusat (pajak maupun bea dan cukai) karena hal tersebut akan menimbulkan duplikasi pungutan.

Pajak daerah mempunyai peranan yang sangat penting bagi perkembangan pembangunan daerah. Kemampuan pemerintah daerah untuk menyerap pajak daerah merupakan salah satu upaya daerah guna melaksanakan otonomi daerah yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangga daerahnya sendiri. Pemerintah daerah perlu untuk lebih meningkatkan secara maksimal potensi-potensi yang ada pada pajak daerah agar kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah meningkat dan daerah tidak selamanya bergantung kepada pemerintah pusat serta mampu berusaha sendiri sesuai dengan cita-cita daerah yang telah ditetapkan. Pajak daerah juga berguna untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah untuk memantapkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta merupakan salah satu provinsi yang menjadi tolak ukur perekonomian di Indonesia. Provinsi DKI Jakarta memiliki lima wilayah kota yaitu Kota Administrasi Jakarta Utara, Kota Administrasi Jakarta Barat, Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kota Administrasi Jakarta Selatan, dan Kota Administrasi Jakarta Timur. Sebagai wilayah pusat kegiatan perekonomian, jenis usaha restoran menjadi salah satu jenis usaha yang banyak terdapat di DKI Jakarta dan keberadaannya terus berkembang. Jenis usaha restoran dapat dikenakan pajak daerah yaitu pajak restoran. Semakin berkembangnya usaha restoran di Jakarta Selatan menjadi salah satu pengaruh

sendiri bagi penduduk di sekitar wilayah DKI Jakarta untuk datang ke wilayah Jakarta Selatan. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor usaha restoran. Perkembangan usaha restoran dapat dilihat dari meningkatnya jumlah target dan realisasi penerimaan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Selatan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pajak Restoran

Tahun	Target	Realisasi
2013	Rp. 129.537.000.000	Rp. 110.029.887.074
2014	Rp. 266.758.000.000	Rp. 232.734.998.725
2015	Rp. 370.497.000.000	Rp. 374.688.511.376
2016	Rp. 431.180.000.000	Rp. 443.420.421.727
2017	Rp. 594.447.000.000	Rp. 551.079.108.352

Sumber: Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah, 2018

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa target penerimaan pajak restoran terus bertambah, mengingat semakin bertumbuhnya geliat bisnis restoran berbarengan dengan meningkatnya jumlah pusat wisata dan perbelanjaan. Bersamaan dengan meningkatnya target penerimaan, target realisasi sendiri pun masih belum mencapai angka 100%, masih ada pengusaha restoran yang tidak patuh membayar pajak. Masalah kepatuhan membayar pajak masih menjadi masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan merugikan daerah itu sendiri.

Persoalan mengenai membayar pajak atau kepatuhan menjadi penting di wilayah Jakarta Selatan karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan pelanggaran ataupun penghindaran. Salah satu contoh kasus yang terjadi di wilayah Jakarta Selatan yang

sebelumnya telah diamati peneliti adalah adanya restoran yang melakukan pemungutan atas objek pajak namun tidak pernah mendaftar dan mengadakan pelaporan atas terjadinya pemungutan tersebut. Contoh lain adalah adanya beberapa restoran yang ditempeli stiker karena menunggak pajak. Tindakan tersebut dilakukan sebagai upaya memberikan *shock therapy* terhadap wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Kejadian tersebut menjadi salah satu contoh bahwa sikap wajib pajak perlu direspon dan dicegah agar di masa mendatang wajib pajak tetap patuh pada peraturan-peraturan yang berlaku atau menaatinya. Dengan kata lain wajib pajak restoran di wilayah Jakarta Selatan masih memiliki kepatuhan membayar pajak yang rendah. Terlebih ditengah perubahan pandangan masyarakat terhadap pajak yang memberikan kesan negatif, wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan pajak restoran di wilayah Jakarta Selatan adalah dengan meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Kepatuhan pajak adalah subjek yang kompleks dengan implikasi yang luas dan yang mempengaruhi kepatuhan tersebut ada dua pendekatan yaitu ekonomi dan perilaku. Pendekatan ekonomi biasanya dilihat dari sisi hukuman, sanksi-sanksi yang di berikan. Sedangkan perilaku dapat berdasarkan faktor kesadaran dan faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu, 2006) yang

merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak yaitu: tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim 2007) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito, 1999).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Kesadaran membayar seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama seperti upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, dan sulit untuk menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan (Susanto Herry, 2012).

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak lainnya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan

perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kiswanto,2008). Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai Wajib Pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Selain faktor kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi pajak. Sanksi adalah tindakan-tindakan untuk memaksa seseorang menaati peraturan atau menaati ketentuan Undang-Undang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997:878). Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi administrasi dapat berupa bunga,

denda, dan kenaikan. Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006: 112). Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak daerah. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru.
4. Untuk menganalisis pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan dan menjadi salah satu sumber informasi bagi peneliti khususnya, serta bagi pembaca umumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya untuk penelitian serupa.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kantor Pajak agar lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, serta mempertegas sanksi agar wajib pajak patuh membayar pajak.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak” yang terdiri dari lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi tema dari penelitian. Bab ini juga menjelaskan tentang rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran peneliti serta konsep-konsep yang akan digunakan sebagai landasan terkait permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga menjelaskan prosedur sistematis yang digunakan dalam penelitian. Bab ketiga berisi jenis dan lokasi penelitian. Pada bab ini juga menguraikan variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap

kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitian disampaikan secara verbal dengan kata-kata dan secara matematis dalam bentuk angka-angka.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini yaitu penutup, berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, dan saran yang diberikan pada pihak yang memerlukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian terdahulu akan bermanfaat jika judul-judul penelitian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan memiliki hubungan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Biasanya penelitian terdahulu yang digunakan adalah penelitian yang terkait langsung dengan penelitian yang sedang dilakukan. Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan yang dijadikan landasan empiris bagi peneliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurlis (2015) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Otoritas Jasa Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel independen yaitu kesadaran pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan otoritas jasa pajak sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kesadaran pajak, sanksi pajak, pengetahuan pajak dan otoritas jasa pajak pada kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak kepada negara dapat ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Jabodetabek yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi dan juga Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel dengan accidental sampling. Sampel yang diperoleh sebanyak 550 responden. Teknik analisis yang dipakai yaitu analisis linier berganda. Hasilnya diketahui bahwa kesadaran wajib pajak

memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini berarti bahwa wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak yang benar – benar baik akan mencari celah untuk menghindari kewajiban pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa jika sanksi pajak diterapkan secara efektif maka kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi. Otoritas jasa pajak juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini berarti bahwa otoritas jasa pajak yang tinggi, maka kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi.

2. Penelitian ini disusun oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dalam penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya. Sampel yang digunakan adalah 100 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya dengan menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, kualitas

pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan lingkungan Wajib Pajak berada juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya.

3. Penelitian ini disusun oleh Winerungan (2013) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung dengan tujuan penelitian untuk meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden dengan metode pengambilan sampel simple random sampling dengan analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan sanksi Perpajakan juga tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Manado dan KPP Bitung dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat di kedua kota tersebut terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan di masing-masing kota dan seringkali pelayanan fiskus tidak memuaskan Wajib Pajak, terkait

dengan sanksi pajak masyarakat di kedua kota tersebut meremehkan sanksi pajak yang ada yaitu keterlambatan denda.

4. Penelitian ini disusun oleh Mutia (2014) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (studi empiris pada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang) dengan tujuan penelitian untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Populasi penelitian ini adalah menggunakan Wajib Pajak orang pribadi di kota Padang dengan metode pengumpulan melalui kuesioner dan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan tingkat pemahaman juga berpengaruh positif kepada Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Penelitian ini disusun oleh Husniah (2012) dengan berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas”. Data penelitian diuji dengan regresi linier untuk menguji kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas

sistem perpajakan, dan pelayanan yang berkualitas terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran dalam membayar pajak dan pengetahuan dan pemahaman akan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan yang berkualitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Ringkasan mengenai penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nurlis (2015)	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Otoritas Jasa Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel bebas: kesadaran pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan otoritas jasa pajak Variabel terikat: kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linear beranda	Hasilnya diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan otoritas jasa pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pengetahuan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak
2	Jotopurnomo dan Mangoting (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan,	Variabel bebas: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi	Analisis regresi linear beranda	Hasilnya diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak mempunyai

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	perpajakan dan lingkungan wajib pajak Variabel terikat: kepatuhan wajib pajak		pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Winerung (2013)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel bebas: sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak	Metode pengambilan sampel simple random sampling dengan analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis	Hasilnya diketahui bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Mutia (2014)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel bebas: Sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Metode pengumpulan melalui kuesioner dan menggunakan analisis regresi berganda	Hasilnya diketahui bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5	Husniah	Faktor-	Variabel	Analisis data	Hasilnya adalah

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	(2012)	Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas	bebas: Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman, persepsi, dan pelayanan Variabel terikat: Kemauan membayar pajak	regresi linier	kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan persepsi dan pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak

Sumber: Review literatur, 2018

B. Pajak

1. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut 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 JO Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009, 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.

Waluyo & Wirawan dalam bukunya "Perpajakan Indonesia" (2002:2) menuliskan pengertian pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. P.J.A. Andriani

yang telah diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo dalam buku “Pengantar Ilmu Hukum Pajak” (1991:2):

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo & Wirawan 2002:2).

Siti Resmi dalam bukunya “Perpajakan Teori dan Kasus” menuliskan pengertian pajak menurut S.I Djajaningrat, yaitu:

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum (Siti Resmi 2012:1).

Dari definisi-definisi diatas tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran rakyat kepada kas negara. Kewenangan melakukan pemungutan terhadap pajak hanya dimiliki negara. Iuran yang dipungut dalam bentuk uang dan bukan berupa barang.
- b. Berdasarkan Undang-Undang. Dalam proses pemungutan pajak dlandasi oleh Undang-Undang maka dapat dipaksakan. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- c. Tidak mendapat jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan. Dalam pembayaran pajak, wajib pajak tidak mendapatkan langsung jasa atau kontraprestasi yang

didapatkan dari pemerintah atas pembayaran pajak yang telah dilakukan.

- d. Digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pungutan pajak yang dilakukan hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan serta membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

Berdasarkan unsur-unsur diatas, pengertian pajak adalah kontribusi yang dapat dipaksakan, dimana pemerintah dapat memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan menggunakan surat paksa dan sita. Setiap wajib pajak yang membayar iuran atau pajak kepada negara tidak akan mendapat balas jasa yang langsung dapat ditunjukkan, tetapi imbalan yang secara tidak langsung diperoleh wajib pajak berupa pelayanan pemerintah yang ditujukan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan sarana irigasi, jalan, sekolah, dan sebagainya.

2. Fungsi Pajak

Resmi (2013:3) mengemukakan pada Umumnya Negara Indonesia mempunyai 2 (dua) fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regularend*. Penjelasan lebih lanjut mengenai fungsi pajak tersebut, yaitu:

- a. Fungsi *Budgetair*

Pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran baik rutin maupun pembangunan

b. Fungsi *Regularend*

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

3. Jenis Pajak

Indonesia mempunyai banyak macam pajak, baik dari segi pemotongan maupun pemungutan oleh pihak yang lain maupun pajak yang di bayar sendiri oleh wajib pajak. Resmi (2013:7) menyebutkan jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

- a. Menurut golongannya
 - 1) Pajak langsung adalah pajak yang dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain atau pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH).
 - 2) Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dibebankan dan dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- b. Menurut sifatnya
 - 1) Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau subjeknya.
 - 2) Pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan subjek pajak.
- c. Menurut lembaga pemungut
 - 1) Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
 - 2) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

4. Sistem Pemungutan Pajak

Sambodo (2015:12) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Penjelasan lebih lanjut tentang sistem pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

- a. *Official assessment system* adalah sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada fiskus untuk menentukan jumlah pajak terutang yang dibayarkan oleh wajib pajak serta sistem ini wajib pajak bersifat pasif.
- b. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang bagi wajib pajak untuk menghitung sendiri, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan pajak yang akan dibayarkan sebagai kewajiban perpajakannya.
- c. *With holding system* adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga dalam menentukan jumlah pajak yang dibayarkan wajib pajak berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

5. Tata Cara Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011:6) mengatakan bahwa ada beberapa tata cara pemungutan pajak berdasarkan 3 stelsel, yaitu:

- a. Stelsel nyata (*rirel stelsel*)
Penaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan

kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan nyata diketahui).

- b. Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)
Penaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan satu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.
- c. Stelsel campuran
Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya akan diminta kembali.

6. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Smith dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2012:24)

mengemukakan asas-asas pemungutan pajak, yang meliputi:

- a. Asas Kesamaan dan Keadilan (*Equality dan Equity*)
Asas kesamaan dan keadilan yang dimaksud dalam perpajakan adalah wajib pajak berada dalam keadaan yang sama harus dikenakan beban pajak yang sama dan adil. Adil yang dimaksud adalah proporsional sesuai dengan manfaat dan kemampuan wajib pajak.
- b. Asas Kepastian Hukum (*Certainty*)
Asas kepastian hukum yang dimaksud adalah setiap peraturan dalam pemungutan pajak didasarkan pada hukum yang mengikat kepada setiap wajib pajak untuk membayar pajak, sehingga menunjukkan adanya kepastian hukum.
- c. Asas Tepat Waktu (*Convenience*)
Asas tepat waktu ialah dimaksudkan sebagai proses pemungutan pajak dilakukan saat para wajib pajak diperkirakan memiliki sejumlah pendapatan. Pajak harus dipungut saat wajib pajak memiliki uang sehingga menyenangkan atau menyejukkan bagi wajib pajak.
- d. Asas Ekonomi atau Efisiensi (*Efficiency*)
Asas efisiensi didasarkan pada prinsip efisiensi dimana penerimaan yang diterima oleh negara harus lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan dalam proses pemungutan pajak. Yang menjadi tolak ukur

keberhasilan ini adalah peningkatan penerimaan negara dari sector perpajakan dalam suatu periode.

Asas-asas tersebut membuat pemungutan pajak dapat berjalan lebih baik. Pemungutan pajak dapat dikelola dengan maksimal. Masyarakat sebagai pihak yang dijadikan sebagai subjek pajak juga merasakan dampak yang baik jika asas tersebut dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah.

C. Pajak Daerah

1. Pengertian Pajak Daerah

Ada beberapa pendapat ahli mengemukakan tentang definisi pajak daerah,

Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya dipaksakan berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan pembangunan daerah serta kemakmuran rakyat (Sambodo, 2015:140).

kemudian,

Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah (Siahaan, 2013:9).

Bedasarkan pengertian tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan pajak daerah adalah kewajiban bagi rakyat untuk menyerahkan sebagian kekayaannya kepada daerah berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dan tidak dapat mendapatkan jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah untuk keperluan rakyat dan membiayai pengeluaran umum di dalam suatu daerah tertentu.

2. Jenis Pajak Daerah

Zuraida (2012:31) membedakan jenis pajak daerah dan retribusi daerah menjadi 2, yaitu:

- a. Jenis pajak provinsi terdiri atas:
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - 4) Pajak Air Permukaan
 - 5) Pajak Rokok
- b. Jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas:
 - 1) Pajak Hotel
 - 2) Pajak Restoran
 - 3) Pajak Hiburan
 - 4) Pajak Reklame
 - 5) Pajak Penerangan Jalan
 - 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - 7) Pajak Parkir
 - 8) Pajak Air Tanah
 - 9) Pajak Sarang Burung Walet
 - 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
 - 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

3. Pemungutan Pajak daerah

Sistem pemungutan pajak di Indonesia sebagian besar menggunakan *self assessment system*, tetapi karena sistem perpajakan untuk setiap jenis pajak daerah tidak sama, sistem ini tidak dapat diberlakukan untuk semua jenis pajak daerah. Siahaan (2013:99) menyatakan pemungutan pajak daerah dapat dilakukan dengan tiga sistem pemungutan pajak antara lain:

- a. Dibayar sendiri oleh wajib pajak. Sistem yang digunakan dalam pemungutan ini adalah *self assessment system*.
- b. Ditetapkan oleh kepala daerah. Sistem yang digunakan dalam pemungutan ini adalah *official assessment system*.
- c. Dipungut oleh pemungut pajak. Sistem yang digunakan dalam pemungutan ini adalah *with holding system*.

4. Wajib Pajak

Siahaan (2013:80) mengatakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan daerah diwajibkan untuk melakukan pembayaran pajak terutang meliputi pemotongan dan pemungutan pajak tertentu pada pajak daerah. Seseorang atau badan menjadi wajib pajak ditentukan oleh peraturan daerah untuk melakukan pembayaran pajak, serta orang atau badan diberikan kewenangan untuk memungut pajak dari subjek pajak. Artinya wajib pajak dapat merupakan subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak maupun pihak lain yang bukan merupakan wajib pajak tetapi berwenang untuk memungut pajak dari subjek pajak.

Mardiasmo (2011:56), mengemukakan adanya kewajiban wajib pajak yang harus dipenuhi dalam pemungutan pajak, yaitu:

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b. Kewajiban pembayaran, pemotongan/pemungutan, dan pelaporan pajak.
- c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar kecuali pemungutan yang menggunakan official assessment system.
- d. Mengisi dengan benar Surat Pemberitahuan (SPT), mengambil sendiri dan memasukkan ke Dinas Pendapatan.
- e. Menyekenggarakan pembukuan dan pencatatan.
- f. Kewajiban dalam pemeriksaan.
- g. Kewajiban memberikan data.

D. Pajak Restoran

1. Definisi Pajak Restoran

Pengertian pajak restoran menurut Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 2011 adalah pungutan daerah atas pelayanan restoran. Restoran atau rumah makan adalah tempat menyantap makanan dan/ atau minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk jasa boga atau catering.

2. Objek Pajak Restoran

Definisi objek pajak restoran menurut Nuraida (2012:55), objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan pihak restoran kepada pembeli. Meliputi pelayanan penjualan makanan dan/ atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Adapun yang termasuk dalam objek pajak restoran antara lain: rumah makan, kafetaria, kantin, warung, depot, bar, pujasera/*foodmart*, toko roti/*bakery*, jasa boga/catering, kegiatan usaha makanan dan minuman lainnya yang sejenis.

Objek pajak restoran yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- b. Pelayanan yang disediakan restoran meliputi pelayanan, penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik di tempat pelayanan ataupun di tempat lain.

3. Bukan Objek Pajak Restoran

Pengertian bukan objek pajak restoran menurut pasal 37 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, bukan termasuk objek pajak restoran adalah pelayanan

yang disediakan restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan daerah.

4. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Restoran

Definisi subek pajak dan wajib pajak restoran menurut Susyanti (2015:277), subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran. Menurut pasal 38 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran.

5. Dasar Pengenaan Pajak Restoran

Dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh restoran.

6. Tarif Pajak Restoran

Menurut pasal 40 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak restoran:

- a. Tarif pajak restoran ditetapkan paling tinggi 10%.
- b. Tarif pajak restoran ditetapkan dengan peraturan daerah.

7. Cara Penghitungan Pajak Restoran

Besaran pokok pajak restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak.

E. Kepatuhan Wajib Pajak

Devano dan Rahayu (2006:110) mengemukakan ada dua jenis kepatuhan pajak, yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan materi perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:138) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan keajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pada Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan, sehingga kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Pada prinsipnya kepatuhan pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, karena pembayar

pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi sebagai kriteria wajib pajak patuh sekalipun memberikan kontribusi besar pada negara (Rahayu, 2010:139).

F. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merujuk pada keawasan terhadap diri sendiri saat seseorang sedang terlibat dalam lingkungan, seseorang yang dalam keadaan tidur tidak sama kesadarannya dengan ketika ia sedang dalam keadaan terjaga. Susanto (2012:32), mengatakan secara garis besar kesadaran dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Kesadaran pasif
Kesadaran pasif yaitu keadaan dimana seorang individu itu bersikap menerima segala stimulus yang diberikan pada saat itu, baik stimulus internal maupun stimulus eksternal.
2. Kesadaran aktif
Kesadaran aktif yaitu keadaan dimana seseorang memberatkan pada inisiatif dan mencari serta dapat menyeleksi stimulus-stimulus yang diberikan.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006:22) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Kesadaran juga mencakup dalam persepsi dan pemikiran yang secara samar-samar disadari oleh individu sehingga akhirnya perhatiannya terpusat. Kesadaran adalah keadaan mengetahui dan mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui dan mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

G. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Rahayu (2010:134), pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak. Badan Pajak dan Retribusi Daerah atau selanjutnya disebut BPRD adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis pajak daerah di Provinsi DKI Jakarta. Salah satu unit kerja vertikal BPRD yang melaksanakan tugasnya sehari-hari adalah Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah atau selanjutnya disebut UPPRD.

Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang dan tidak berorientasi pada laba. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) Nomor 81 Tahun 1993, pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2010:134). Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak untuk membantu

masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Sedarmayanti (2009:249), pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima antara lain: keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fisik, dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan. Parasuraman, *et al* dalam Lupiyoadi (2011:182) mengemukakan, ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat.
4. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginannya.

5. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

H. Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Menurut Mardiasmo (2009:57), dalam buku Perpajakan menyatakan sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Widyaningsih (2013:312), dalam buku Hukum Pajak dan Perpajakan, sanksi pajak adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-Undang.

Landasan hukum mengenai sanksi administrasi diatur dalam masing-masing pasal Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan, diatur dengan tegas mengenai hak dan kewajiban wajib pajak dan hak serta kewajiban petugas pajak, dalam rangka penegakan hukum pajak. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, dan kenaikan.

Pengertian sanksi administrasi menurut Resmi (2008:62) adalah merupakan pembayaran kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dibedakan menjadi tiga, yaitu sanksi berupa bunga, sanksi berupa denda, dan sanksi berupa kenaikan. Menurut Devano dan Rahayu (2006:198) pengertian mengenai tiga jenis sanksi administrasi adalah sebagai berikut:

1. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
2. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
3. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Pengertian sanksi pidana menurut Mardiasmo (2009:57), yaitu sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan menurut Resmi (2003:63) sanksi pidana dalam Undang-Undang perpajakan dapat berupa denda pidana, kurungan, maupun pidana penjara.

Adapun penjelasan mengenai macam sanksi pidana sebagai berikut:

1. Denda pidana, berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tidak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
2. Pidana kurungan, pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga.
3. Pidana penjara, sama seperti halnya pidana kurungan, pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, hanya kepada pejabat dan pihak wajib pajak.

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak daerah merupakan penyempurnaan peraturan sebelumnya yaitu Peraturan daerah Nomor 4 Tahun 2002. Peraturan daerah ini ditetapkan selain karena pemberlakuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, juga dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk lebih memberikan keadilan, kepastian hukum.

I. Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Fikriningrum, 2012). Menurut Supriadi (2015) dan Setiawan (2014), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan pajaknya dapat meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Suardana (2014) bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Jatmiko (2006), kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Muliari dan Nugroho (2006) semakin tinggi tingkat

kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Pentingnya suatu kesadaran untuk membayar pajak sangat diperlukan, mengingat tingginya kepentingan pajak bagi negara diwajibkan bagi wajib pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Jadi semakin tinggi suatu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka rasa kesadaran akan tinggi dalam mematuhi membayar pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010). Hasil dari penelitian. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

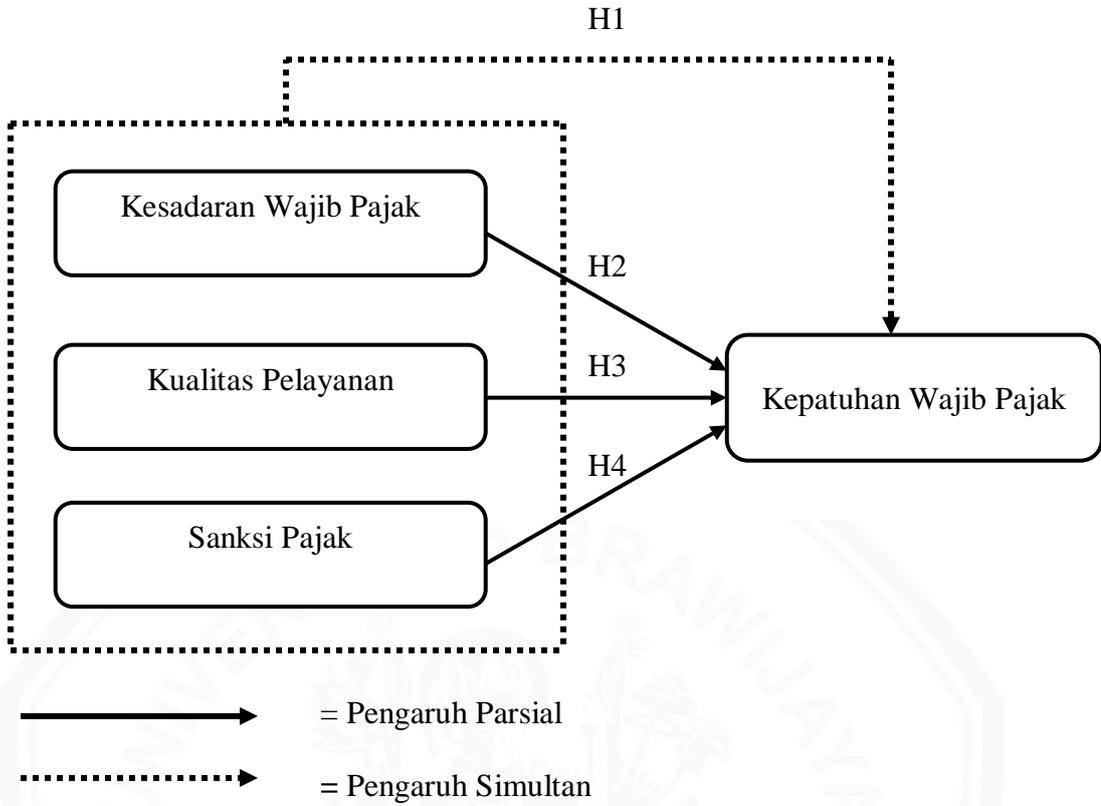
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran

pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010). Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

J. Model Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi (Kuncoro, 2009:59). Sedangkan menurut Kountur (2004:93), hipotesis adalah dugaan sementara atas permasalahan penelitian dimana memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan harus berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2004:51). Kerlinger dalam Nazir (2003:151) mengatakan bahwa suatu hipotesis dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang bersifat tekaan dari hubungan dua variabel atau lebih. Hipotesis sangat berguna dalam penelitian karena akan memberikan batasan serta akan memperkecil jangkauan penelitian. Berdasarkan tinjauan teoritis sebelumnya, maka model hipotesis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Hipotesis
Sumber: Tinjauan Teoritis dan Empiris, 2018



Berdasarkan kerangka pemikiran seperti telah digambarkan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁ Variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan sanksi pajak (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)
- H₂ Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)
- H₃ Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₄ Variabel sanksi pajak (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Menurut Bungin (2008:38-39) penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasi atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain. Menurut Singarimbun dan Effendi (2008:5) melalui penelitian eksplanatori, dapat diketahui hubungan variabel penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini bersifat eksplanatori untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Silalahi (2009:76-77), penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian masalah sosial berdasarkan pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan kebenaran generalisasi prediktif teori. Penggunaan pendekatan kuantitatif dikarenakan terdapat pengujian dan analisis statistik mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dan situs penelitian yang dituju oleh peneliti adalah Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Unit

Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Kebayoran Baru bertempat di Kantor Walikota Administrasi Jakarta Selatan Blok A Lt.10, Jalan Prapanca Raya Nomor 9 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Penelitian dilakukan dengan hanya membatasi Wajib pajak Restoran. Alasan peneliti memilih lokasi dan situs penelitian ini karena Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Kebayoran Baru merupakan instansi yang memiliki data wajib pajak restoran yang terdaftar di wilayah kota administrasi Jakarta Selatan dan juga mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah Jakarta Selatan.

C. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38). Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih penulis yaitu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel dependen (Y) dan variabel independen (X). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:39). Dalam penelitian ini variabel terikat yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

b. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas (X) sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *abecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2016:39). Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan sanksi pajak (X_3).

2. Definisi Operasional

Nazir (2003:126) menyebutkan bahwa definisi operasional yaitu suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau memspesifikasikan kegiatan serta memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Inti dari definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan pengukuran suatu variabel. Agar konsep yang digunakan dapat diukur dan menghindari penafsiran berbeda, maka definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu kepatuhan dimana masyarakat sebagai wajib pajak berada dalam keadaan mengerti, bertanggung jawab, dan tidak merasa dipaksa dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak (Wardani, 2018). Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan indikator mendaftar, menghitung, membayar, serta melaporkan.

b. Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai keadaan suatu sikap sadar mengetahui dan mengerti, terhadap fungsi pajak yang menimbulkan konsekuensi untuk membayar pajaknya dengan benar (Muliari dan Setiawan, 2005). Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan indikator mengetahui Undang-Undang Perpajakan, memahami kewajiban perpajakan, sadar membayar pajak, dan mengetahui fungsi pajak.

c. Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu cara fiskus melayani, membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan indikator reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

d. Sanksi Pajak (X_3)

Sanksi pajak menjadi suatu jaminan atau upaya pencegahan agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak (Munari, 2005). Sanksi pajak dalam penelitian ini diukur dengan indikator pengenaan sanksi, penerapan sanksi, pemberian sanksi, dan pembagian sanksi untuk kedisiplinan.

Pada tabel 3.1 dapat dilihat ringkasan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Mendaftar	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	Wardani (2018)
	Menghitung	Selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar	
	Membayar	Bersedia membayar kewajiban pajak	
	Melaporkan	Selalu melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak daerah (SPTPD) ke Kantor Pajak tepat waktu	
Kesadaran wajib pajak (X ₁)	Mengetahui Undang-Undang Pajak	Sadar untuk mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan	Muliari dan Setiawan (2005)
	Memahami kewajiban Perpajakan	Sadar dalam memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
	Sadar membayar pajak	Sadar bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara	
	Fungsi pajak	Sadar bahwa membayar pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar	

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Reliabilitas (reliability)	Petugas Pajak memberikan pelayanan yang akurat kepada setiap wajib pajak Petugas pajak memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah disepakati	Nuzula (2015)
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Petugas Pajak bersedia membantu wajib pajak Petugas pajak memberikan pelayanan secara cepat kepada wajib pajak Petugas pajak memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak	
	Jaminan (<i>assurance</i>)	Petugas pajak bersikap sopan kepada wajib pajak Petugas pajak menguasai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan wajib pajak Petugas Pajak memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah wajib pajak	
	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	Kantor Pajak memiliki gedung yang memadai untuk wajib pajak Kantor pajak memiliki sarana (misal:komputer) yang membantu memudahkan kegiatan	

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		wajib pajak serta petugas pajak	
Sanksi Pajak (X ₃)	Pengenaan sanksi	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran	Munari (2005)
	Penerapan sanksi	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
	Pemberian sanksi	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan	
	Pembagian sanksi untuk kedisiplinan	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	

Sumber: Tinjauan Teoritis dan Empiris, diolah 2018

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Singarimbun (2008:152) menjelaskan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya dapat diduga. Sedangkan menurut Sugiyono (2012:119), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan di dalam penelitian ini untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Restoran pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD)

Kebayoran Baru. Berdasarkan data penelitian peneliti mencatat hingga awal tahun 2018, tercatat sebanyak 707 wajib pajak yang melakukan usaha restoran yang beroperasi di wilayah Kebayoran Baru.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik *sampling* terbagi menjadi dua bagian yakni *probability* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *non-probability sampling*, menurut Sugiyono (2007:84-85), di dalam teknik ini terbagi menjadi enam teknik sampel yakni Sampling Sistematis, Sampling Kuota, *Accidental Sampling*, *Purposive Sampling*, Sampling Jenuh, *Snowball Sampling*. Dari enam teknik sampel tersebut peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* yang dimana *accidental sampling* adalah teknik

penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Waktu yang dimiliki peneliti untuk bertemu dan mendistribusikan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru adalah sebanyak 2 minggu kerja pada setiap tanggal 1 sampai 15 pada setiap bulannya. Hal itu dikarenakan pada saat itulah wajib pajak datang ke UPPRD Kebayoran Baru untuk menyampaikan pelaporan pembayaran pajak. Keterbatasan waktu menjadi alasan peneliti sehingga menggunakan teknik *accidental sampling*. Selain itu, peneliti lebih memilih mendistribusikan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru yang kebetulan bertemu dengan peneliti dikarenakan pendistribusian menggunakan teknik tersebut memiliki tingkat pengembalian kuesioner yang lebih tinggi, sehingga tingkat pengembalian kuesioner yang didapatkan peneliti nantinya tetap berjumlah 100%.

Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin* seperti dibawah ini:

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

Keterangan : n = ukuran sampel minimum yang akan diambil
 N = ukuran populasi
 e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (error)

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan batas persen kelonggaran sebesar 10%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat

kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Berdasarkan data dari UPPRD Kebayoran Baru, hingga awal tahun 2018, tercatat sebanyak 707 wajib pajak yang melakukan usaha restoran di Kebayoran Baru. Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian ini dengan margin of error sebesar 10% adalah:

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

$$n = \frac{707}{1 + 707(0,1)^2}$$

$$n = \frac{707}{1 + 7,07}$$

$$n = 87,6084$$

Berdasarkan perhitungan diatas, dengan jumlah populasi sebanyak 707 dan menggunakan margin of error sebesar 10% maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 wajib pajak yang mengusahakan restoran di Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Kebayoran Baru.

E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ada dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Azar (2010:91) menyatakan bahwa data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data

langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru.

b. Data Sekunder

Azwar (2010:36) mengasumsikan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi perusahaan berupa sejarah singkat, struktur organisasi instansi, dan data pendukung lainnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan angket yang terdiri dari sekumpulan pernyataan yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh data secara tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun prosedurnya adalah peneliti menyebar kuesioner pada wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengolahan data. Data diseleksi berdasarkan validitas dan reliabilitas.

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Arikuntoto (2010:211) validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan sesuatu instrumen. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu dilakukan pengukuran sesuai dengan apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh

mana data yang terkumpul tidak menyimpang apa yang diinginkan dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan *software* SPSS. Untuk perhitungannya menggunakan Uji Kolerasi *Product Moment* dengan nilai r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel. Penjelasan lebih lanjut mengenai pengujian validitas dapat mengacu pada kriteria berikut ini:

- a. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item pertanyaan tersebut valid
- b. Jika r hitung $\leq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item pertanyaan tersebut tidak valid.

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment. Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS *for*

windows dengan menggunakan korelasi *product moment* menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Uji Validitas Variabel

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	keterangan
X1.1	0.788	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.841	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.737	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.790	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.532	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.524	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.794	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.756	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.694	0.000	0.3	Valid
X2.6	0.712	0.000	0.3	Valid
X2.7	0.709	0.000	0.3	Valid
X2.8	0.750	0.000	0.3	Valid
X2.9	0.678	0.000	0.3	Valid
X2.10	0.628	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.642	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.607	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.740	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.798	0.000	0.3	Valid
Y1.1	0.747	0.000	0.3	Valid
Y1.2	0.758	0.000	0.3	Valid
Y1.3	0.832	0.000	0.3	Valid
Y1.4	0.761	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2018

Dari Tabel 3.2 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan uji yang menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen sudah cukup dipercaya untuk dilakukan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010:221). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan metode uji statistik *Cronbach's Alpha* karena digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal). Reliabilitas adalah cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama.

Tabel 3.3
Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,796	Reliabel
2	X2	0,869	Reliabel
3	X3	0,651	Reliabel
4	Y	0,777	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dari Tabel 3.3 diketahui bahwa nilai dari *alpha cronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

G. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Model regresi berganda dapat dikatakan baik apabila dinyatakan bebas dari asumsi-asumsi klasik, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu, atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui data normal atau tidak salah satunya dengan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5%, maka apabila data nilai dari *Kolmogorov-Smirnov* $> 5\%$ data dapat dikatakan mempunyai distribusi normal, jika taraf signifikan data *Kolmogorov-Smirnov* $< 5\%$ maka data didistribusikan tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti, diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi (Gujarati, 2003:157). Untuk menentukan multikolinearitas yaitu :

1) Nilai *Tolerance*

Nilai *Tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik. Besaran umum untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah $\leq 0,10$.

2) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpanan baku kuadrat. Apabila nilai *Variance Inflation Factor*

(VIF) ≥ 10 maka terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas. Tetapi jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 maka tidak terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Residual dikatakan memiliki ragam yang homogen apabila titik-titik residual pada *scatter plot* menyebar secara acak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai memprediksi variabel terikat berdasarkan masukan variabel bebas.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bentuk analisis yang digunakan untuk meneliti status sekelompok orang manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2005:54). Analisis ini cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel penelitian.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

a. Persamaan Regresi

Analisis regresi linier berganda merupakan alat yang digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui jumlah variabel bebas yang lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (Siregar, 2014: 405). Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yang terdiri dari kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), sanksi pajak (X_3) dan satu variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y), sehingga rumus yang digunakan dalam penelitian regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y	: Kepatuhan Membayar Pajak
a	: Konstanta
b_1, b_2, b_3	: Koefisien regresi
X_1	: Kesadaran Wajib Pajak
X_2	: Kualitas Pelayanan
X_3	: Sanksi Pajak
e	: Kesalahan pengganggu/ <i>error</i>

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen mampu menjelaskan variabel devenden (Ghozali, 2013:83). Pada pengujian hipotesis koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai (R^2) untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi

pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Besarnya nilai (R^2) mempunyai interval antara 0 sampai 1. Apabila variabel independen hampir mendekati nilai 1 maka variabel dapat dikatakan hampir menguasai variabel dependen. Sebaliknya apabila variabel independen semakin mendekati angka 0 maka variabel independen semakin terbatas dalam menguasai variabel dependen.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial maupun simultan terhadap variabel terikat, yang bertujuan untuk menguji apakah hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini didukung atau tidak didukung.

a. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikan dalam penelitian menggunakan alpha 5% atau 0,05 maka hasil uji F dapat dihitung dengan bantuan program SPSS *for windows* pada tabel ANOVA. Hasil uji F menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, jika *p-value* (pada kolom sig) lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan (sebesar 5%), atau F hitung (pada kolom F) lebih besar dari F tabel. F tabel dihitung dengan cara $df_1 = k-1$, dan $df_2 = n-k$, dimana k adalah jumlah variabel dependen dan variabel independen, dan n adalah jumlah responden atau jumlah kasus yang diteliti.

b. Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi dalam penelitian menggunakan alpha 5% atau 0,05 maka hasil uji t dapat dihitung dengan bantuan program SPSS *for windows* dapat dilihat pada tabel t hitung (tabel *coefficients*). Nilai dari uji t dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom sig) pada masing-masing variabel independen, jika *p-value* lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan atau t hitung (pada kolom t) lebih besar dari t tabel (dihitung dari *two-tailed* alpha = 5% df-k, k merupakan jumlah variabel independen), maka nilai variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah UPPRD Kebayoran Baru

Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) untuk selanjutnya disebut sebagai UPPRD adalah Unit Kerja Badan Pelayanan Pajak pada wilayah Kota Administrasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 297 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah. Sebelum terbentuknya UPPRD sebagai unit pelayanan teknis perpajakan daerah, tugas dan fungsi pokok UPPRD merupakan satu kesatuan dengan tugas dan fungsi pokok Dinas Pendapatan Daerah. Dinas Pendapatan Daerah (DPP) merupakan salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dibentuk pertama kali pada 11 September 1952. DPP sendiri telah beberapa kali mengalami perubahan nama dan struktur organisasi. Berikut beberapa perubahannya:

1. Suku Bagian Pajak (1952-1955) berdasarkan Surat Keputusan Daerah Perwakilan Kota Sementara Djakarta Raja No 18/D.K tanggal 11 September 1952.
2. Bagian Pajak (1956-1965).
3. Kantor Urusan Pendapatan Daerah dan Pajak (1966-1967) berdasarkan Surat Keputusan No.B.6 =/6/52/1966 tanggal 22 Juni 1966.

4. Dinas Pajak dan Pendapatan D.C.I Jakarta (1968-1974) berdasarkan Surat Keputusan Gubernur DCI Djakarta No Ib.3/2/48/1968 tanggal 3 September 1968.
5. Kantor Pajak dan Pendapatan DKI Jakarta (1975-1976) berdasarkan Keputusan Gubernur KDKI Jakarta No.B.VII-774/a/1/1975 tanggal 20 Februari 1975.
6. Dinas Pajak DKI Jakarta (1976-1982) berdasarkan Keputusan Gubernur KDKI Jakarta No B.VII-5851/a.1.1976 tanggal 1 Agustus 1976.
7. Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta (1983-2007) berdasarkan Instruksi Gubernur KDKI Jakarta No 890 tahun 1981. Dan terakhir pada tahun 2008, Pemerintah Daerah Propinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Daerah No 10 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang merubah sebutan Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta menjadi Dinas Pelayanan Pajak Propinsi DKI Jakarta. Untuk menindaklanjuti Peraturan Daerah No 10 tahun 2008 ini, Gubernur sebagai Kepala Daerah Propinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Gubernur No 34 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak Propinsi DKI Jakarta.
8. Keputusan Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 3180 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Para Kepala Bidang, Para Kepala Suku Badan Pelayanan Pajak, Para Kepala Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) dan Para Kepala Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea

Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Dalam Melaksanakan Tugas Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah.

9. Keputusan Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 196 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepala Badan Pelayanan Pajak Kepada Para Kepala Bidang, Para Kepala Suku Badan Pelayanan Pajak, Para Kepala Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) dan Para Kepala Unit PKB dan BBN-KB Dalam Melaksanakan Tugas Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah.

10. Peraturan Gubernur No. 262 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah.

11. Peraturan Gubernur No. 44 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur No. 242 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak.

12. Peraturan Gubernur No. 297 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah.

Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) merupakan Unit Pelaksana Teknis dalam pelaksanaan pemungutan seluruh pajak daerah, kecuali Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. UPPRD dipimpin oleh Seorang Kepala Unit yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Pelaksanaan lebih lanjut dari Peraturan Gubernur Nomor 297 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak dan

Retribusi Daerah merinci lebih lanjut mengenai kedudukan, tugas dari masing-masing susunan organisasi tersebut.

Dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, UPPRD Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan didukung dengan beberapa kegiatan yang dibiayai oleh DPA APBD, oleh karena itu sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2004 tentang pedoman pelaporan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang salah satunya adalah melaksanakan prinsip akuntabilitas yang juga merupakan bentuk pertanggungjawaban sekaligus bahan evaluasi kinerja untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dan pemecahan permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan. Pembagian Wilayah Kerja Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan sebesar 12,58km² dengan batas-batas wilayah yaitu disebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tanah Abang dan Setiabudi, di sebelah barat Kali Grogol memisahkan dengan Kecamatan Kebayoran Lama, disebelah timur Kali Krukut membatasi dengan Kecamatan Mampang Prapatan, sedangkan di sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Cilandak dengan batasnya adalah Jalan Margaguna dan Jalan Haji Nawi Raya.

2. Visi dan Misi

Visi dari Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kebayoran Baru ialah menjadikan UPPRD Kebayoran Baru sebagai organisasi yang efisien dan efektif dalam pengelolaan pendapatan daerah, dengan dukungan aktif dari masyarakat.

Sedangkan misi dari UPPRD Kebayoran Baru adalah:

- a. Menyelenggarakan pemungutan pendapatan daerah yang transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- b. Memberdayakan dukungan masyarakat dalam pengelolaan pendapatan daerah,
- c. Mengefektifkan kerjasama internal, efisiensi organisasi dan semangat profesionalisme di lingkungan UPPRD Kebayoran Baru,
- d. Memberikan pelayanan prima pada masyarakat,
- e. Meningkatkan profesionalisme aparat melalui pendidikan yang berkelanjutan,
- f. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat,
- g. Mengembangkan pola jaringan kerja antar instansi dalam organisasi UPPRD Kebayoran Baru dan pihak terkait,
- h. Mengupayakan secara optimal penggalian potensi sumber-sumber pendapatan daerah yang baru,
- i. Meningkatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya non-manusiawi,
- j. Mengkinikan segala peraturan tentang pengelolaan pendapatan daerah.

3. Kegiatan Umum UPPRD Kebayoran Baru

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 297 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Pasal 4 ayat (1) UPPRD mempunyai tugas melaksanakan pemungutan pajak dan retribusi daerah sesuai kewenangannya. Penjabaran dari tugas dan fungsi Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah terutang pada pasal 4 ayat (3), yaitu :

- a. Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran UPPRD,
- b. Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran UPPRD,
- c. Penyusunan bahan pedoman, standar dan prosedur teknis UPPRD,
- d. Pemberian informasi perpajakan daerah,
- e. Pelayanan, pendaftaran, penetapan, penilaian dan pendataan pajak daerah,
- f. Pendaftaran, pengukuhan dan penatausahaan subjek dan objek pajak daerah,
- g. Pelayanan permohonan pembebasan, pengurangan, pembetulan, pembatalan, penghapusan dan keberatan pajak daerah sesuai dengan kewenangannya,
- h. Penegakan ketentuan dan peraturan perpajakan daerah,
- i. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan UPPRD,
- j. Pelaksanaan koordinasi pelayanan pemungutan pajak daerah pada lingkup Kecamatan,

- k. Penyusunan bahan kebijakan teknis pelayanan pemungutan pajak daerah pada lingkup Kecamatan,
- l. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang UPPRD,
- m. Pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara UPPRD,
- n. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi UPPRD.

B. Gambaran Umum Responden

Data mengenai pendistribusian dan pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Distribusi Sampel Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	100
2	Kuesioner yang kembali	100
3	Kuesioner yang dapat diolah	100
<i>Respon rate = 100/100 x 100%</i>		100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 88 wajib pajak dengan *respon rate* sebesar 100%, karena kuesioner didistribusikan secara langsung kepada para wajib pajak restoran yang sedang melakukan kegiatan pelaporan di UPPRD Kebayoran Baru. Para responden diberikan daftar pernyataan terkait dengan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, terhadap kepatuhan membayar pajak. Identitas responden digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden dalam penelitian ini. Karakteristik ditinjau dari tiga hal, yaitu jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Berikut merupakan gambaran umum responden pada penelitian ini.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data hasil kuesioner berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	50	56,81
2	Perempuan	38	43,19
Jumlah		88	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 50 responden atau 56,81%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden atau 43,19%. Dari tabel tersebut diketahui bahwa jumlah wajib pajak laki-laki lebih banyak daripada perempuan.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Data hasil kuesioner responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	
		Orang	Presentase (%)
1	<20 tahun	0	0
2	20-30 tahun	33	37,5
3	30-40 tahun	39	44,31
4	40-50 tahun	12	13,63
5	>50 tahun	4	4,56
Jumlah		88	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.3 diketahui bahwa jumlah wajib pajak restoran yang berusia 20-30 tahun sebanyak 33 orang atau 37,5%, wajib pajak restoran yang berusia 30-40 tahun sebanyak 39 orang atau 44,31%, wajib

pajak restoran yang berusia 40-50 tahun sebanyak 12 orang atau 13,63%, wajib pajak yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 2 orang atau 4,56%. Jumlah wajib pajak paling banyak berada pada rentang uia 30-40 tahun, dan paling sedikit berada pada usia diatas 50 tahun, sedangkan jumlah wajib pajak yang berada pada rentang usia dibawah 20 tahun adalah 0% atau tidak ada.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data hasil kuesioner responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut

Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Orang	Presentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	2	2,27
3	SMA	20	22,72
4	Diploma	12	13,63
5	Sarjana	39	44,31
6	Lainnya	15	17,07
Jumlah		88	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.4 diketahui bahwa wajib pajak restoran yang menempuh hingga tingkat SMP sebanyak 2 orang atau 2,27%, wajib pajak restoran yang menempuh pendidikan hingga tingkat SMA sebanyak 20 orang atau 22,72%, wajib pajak restoran yang menempuh pendidikan hingga tingkat Diploma sebanyak 12 orang atau 13,63%, wajib pajak restoran yang menempuh pendidikan hingga tingkat Sarjana sebanyak 39 orang atau 44,31%, dan yang menjawab lainnya sebanyak 15 orang atau 17,07%. Wajib pajak paling banyak menempuh pendidikannya hingga tingkat Sarjana,

kemudian paling sedikit menempuh pendidikan SMP yang berjumlah 2 orang. Tidak ada wajib pajak yang menempuh pendidikan terakhir pada tingkat SD.

C. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : residual tersebar normal

H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	1.65299788
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.065
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.886
Asymp. Sig. (2-tailed)		.413

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data primer, diolah 2018

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.413 (dapat dilihat pada Tabel 4.5) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linear yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai *Tolerance* yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai *tolerance* $< 0,1$ maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.451	2.215
X2	0.643	1.555
X3	0.501	1.995

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.6, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- *Tolerance* untuk Kesadaran Wajib Pajak adalah 0,451
- *Tolerance* untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,643
- *Tolerance* untuk Sanksi Pajak adalah 0,501

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai *tolerance* $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar

variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas:

- VIF untuk Kesadaran Wajib Pajak adalah 2,215
- VIF untuk Kualitas Pelayanan adalah 1,555
- VIF untuk Sanksi Pajak adalah 1,995

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

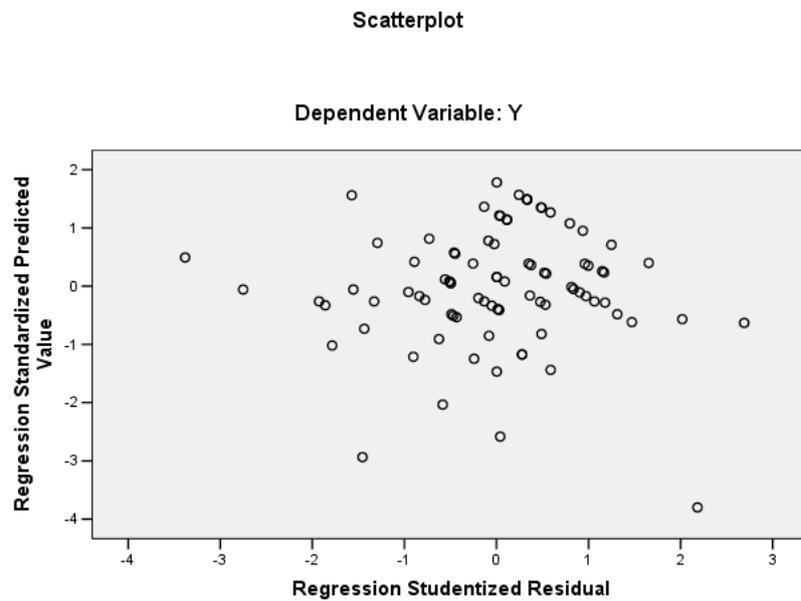
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji *Scatter Plot*. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatter plot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui penyebaran jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner kepada 88 orang. Deskripsi jawaban responden terhadap masing-masing variabel ditinjau dari hasil distribusi frekuensi dan nilai rata-rata. Pengukuran setiap item dari masing-masing variabel menggunakan skala Likert dengan skor 1 - 5. Maka untuk

mengetahui mayoritas jawaban responden pada masing-masing item dapat dibuat rumus *sturges* sebagai berikut :

$$C = \frac{X_n - X_1}{K}$$

$$C = \frac{5-1}{5}$$

$$C = \frac{4}{5}$$

$$C = 0,8$$

Keterangan:

C : Perkiraan Besarnya

K : Banyaknya Kelas

X_n : Nilai Observasi Terbesar

X₁ : Nilai Observasi Terkecil

Sehingga masing-masing kelas mempunyai interval seperti yang tertera dalam tabel berikut

Tabel 4.7 Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval rata-rata	Pernyataan
1 – 1,79	Sangat Tidak Setuju/Sangat Rendah
1,8 – 2,59	Tidak Setuju/Rendah
2,6 – 3,39	Cukup
3,4 – 4,19	Setuju/Tinggi
4,2 – 5	Sangat Setuju/Sangat Tinggi

Sumber: Data primer, diolah 2018

Pada analisis deskriptif dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan data tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak pada wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan. Berikut presentase untuk masing-masing item penelitian seperti terlihat dalam tabel-tabel berikut.

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Dalam variabel Kepatuhan Wajib pajak terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	41	46.59	38	43.18	7	7.95	2	2.27	0	0.00	88	100	4.34
Y2	35	39.77	35	39.77	17	19.32	1	1.14	0	0.00	88	100	4.18
Y3	25	28.41	40	45.45	17	19.32	4	4.55	2	2.27	88	100	3.93
Y4	36	40.91	40	45.45	10	11.36	2	2.27	0	0.00	88	100	4.25
<i>Grand Mean Variabel Kepatuhan Wajib Pajak</i>												4.18	

Sumber : Data primer, diolah 2018

Keterangan:

- X4.1 :Saya sebagai wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 X4.2 :Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar
 X4.3 :Saya bersedia membayar kewajiban pajak beserta tunggakan pajaknya (jika terjadi penunggakan)
 X4.4 :Saya selalu melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) ke kantor pajak tepat waktu (tidak melebihi batas waktu pelaporan)

Dari Tabel 4.8 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
 4 : Setuju
 3 : Netral/Ragu – ragu
 2. : Tidak Setuju
 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, terdapat 41 responden atau 45,69% yang menyatakan sangat setuju tentang wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 43,18%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7,95%,

yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,34 yang berarti menunjukkan hasil yang sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak patuh mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Untuk item kedua yaitu saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 39,77%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 39,77%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 19,32%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,14%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,18 yang menunjukkan hasil yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak patuh menghitung pajak yang terutang dengan benar

Untuk item ketiga yaitu saya bersedia membayar kewajiban pajak beserta tunggakan pajaknya (jika terjadi penunggakan) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 28,41%, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 45,45%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 19,32%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,55%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau

2,27%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 3,93 yang berarti menunjukkan hasil yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak patuh dan bersedia membayar kewajiban pajak beserta tunggakan pajak (jika terjadi penunggakan).

Untuk item keempat yaitu saya selalu melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) ke kantor pajak tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 40,91%, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 45,45%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 11,36%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,25 yang berarti menunjukkan hasil yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak patuh melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) ke kantor pajak tepat waktu.

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, penilaian responden tentang variabel kepatuhan wajib pajak hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah memiliki kepatuhan wajib pajak yang baik.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Dalam variabel Kesadaran Wajib Pajak terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	30	34.09	43	48.86	13	14.77	2	2.27	0	0.00	88	100	4.15
X1.2	37	42.05	37	42.05	14	15.91	0	0.00	0	0.00	88	100	4.26
X1.3	38	43.18	34	38.64	16	18.18	0	0.00	0	0.00	88	100	4.25
X1.4	30	34.09	37	42.05	18	20.45	3	3.41	0	0.00	88	100	4.07
<i>Grand Mean Kesadaran Wajib Pajak</i>													4.18

Sumber: Data primer, diolah 2018

Keterangan:

- X1.1 :Saya mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan yang mengatur tata cara dan ketentuan umum perpajakan
 X1.2 :Saya memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan dengan ketentuan yang berlaku
 X1.3 :Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara
 X1.4 :Saya menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar

Dari Tabel 4.9 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
 4 : Setuju
 3 : Netral/Ragu-ragu
 2 : Tidak Setuju
 1 : Sangat tidak setuju

Pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, terdapat 30 responden atau 34,09% yang menyatakan sangat setuju pada item saya mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan yang mengatur tata cara dan ketentuan umum perpajakan, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 48,86%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 14,77%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini adalah sebesar 4,15 yang berarti menunjukkan item pernyataan mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan yang mengatur tata cara dan ketentuan umum perpajakan memiliki pengaruh yang tinggi. Kesimpulannya adalah wajib pajak mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item kedua yaitu saya memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 42,05%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 42,05%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 14 responden atau 15,91%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari item pernyataan ini adalah sebesar 4,26, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan saya memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang

berlaku memiliki pengaruh yang sangat tinggi. Kesimpulannya adalah wajib pajak sadar bahwa kewajiban pajak harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item ketiga yaitu saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 43,18%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 38,64%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 16 responden atau 18,18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini adalah sebesar 4,25, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara memiliki pengaruh yang sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sadar bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item keempat yaitu saya menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 34,09%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 42,05%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 18 responden atau 20,45%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,41%, dan yang

menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* untuk pernyataan ini adalah sebesar 4,07, hal ini menunjukkan pernyataan saya menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar memiliki pengaruh yang tinggi. Dapat disimpulkan wajib pajak sadar bahwa pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, penilaian responden tentang variabel kesadaran wajib pajak hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah memiliki kesadaran wajib pajak yang tinggi.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Dalam variabel Kualitas Pelayanan terdapat sepuluh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10:

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	39	44.32	35	39.77	11	12.50	3	3.41	0	0.00	88	100	4.25
X2.2	36	40.91	41	46.59	9	10.23	2	2.27	0	0.00	88	100	4.26
X2.3	41	46.59	34	38.64	9	10.23	4	4.55	0	0.00	88	100	4.27
X2.4	34	38.64	42	47.73	11	12.50	1	1.14	0	0.00	88	100	4.24
X2.5	34	38.64	39	44.32	15	17.05	0	0.00	0	0.00	88	100	4.22
X2.6	27	30.68	44	50.00	15	17.05	2	2.27	0	0.00	88	100	4.09
X2.7	21	23.86	41	46.59	24	27.27	2	2.27	0	0.00	88	100	3.92
X2.8	24	27.27	35	39.77	22	25.00	7	7.95	0	0.00	88	100	3.86
X2.9	24	27.27	40	45.45	20	22.73	4	4.55	0	0.00	88	100	3.95
X2.10	24	27.27	44	50.00	19	21.59	1	1.14	0	0.00	88	100	4.03
<i>Grand Mean</i> Variabel Kualitas Pelayanan												4.11	

Sumber : Data primer, diolah 2018

Keterangan:

- X2.1 :Petugas pajak memberikan pelayanan yang akurat (cermat dan teliti) kepada setiap wajib pajak
- X2.2 :Petugas pajak memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah disepakati
- X2.3 :Petugas pajak bersedia membantu wajib pajak
- X2.4 :Petugas pajak memberikan pelayanan secara cepat kepada wajib pajak
- X2.5 :Petugas pajak memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak
- X2.6 :Petugas pajak bersikap sopan kepada wajib pajak
- X2.7 :Petugas pajak menguasai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan wajib pajak
- X2.8 :Petugas pajak memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah wajib pajak
- X2.9 :Kantor pajak memiliki gedung yang memadai untuk wajib pajak
- X2.10 :Kantor pajak memiliki sarana yang (misal: komputer) yang membantu memudahkan kegiatan wajib pajak serta petugas pajak

Dari Tabel 4.10 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Netral/Ragu – ragu
2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, terdapat 39 responden atau 44,32% yang menyatakan sangat setuju tentang petugas pajak memberikan pelayanan yang akurat (cermat dan teliti) kepada setiap wajib pajak , yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 39,77%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 12,5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,41%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini adalah sebesar 4,25 yang berarti pernyataan petugas

pajak memberikan pelayanan yang akurat (cermat dan teliti) memiliki pengaruh yang sangat tinggi. Kesimpulannya adalah petugas pajak memberikan pelayanan yang akurat (cermat dan teliti) sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item kedua yaitu petugas pajak memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 40,91%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 46,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 10,23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* untuk pernyataan ini adalah sebesar 4,26 yang berarti pernyataan petugas pajak memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati memiliki pengaruh yang sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pajak memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang disepakati sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item ketiga yaitu petugas pajak bersedia membantu wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 46,59%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 38,64%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 10,23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,55%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini adalah sebesar 4,27

yang berarti pernyataan petugas pajak bersedia membantu wajib pajak memiliki pengaruh yang sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pajak bersedia membantu wajib pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item keempat yaitu petugas pajak dapat memberikan pelayanan secara cepat kepada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 38,64%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 47,73%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 12,5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,14%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,24 yang berarti pernyataan petugas pajak dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada wajib pajak memiliki pengaruh yang sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pajak dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada wajib pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item kelima yaitu petugas pajak memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 38,64%, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 44,32%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 responden atau 17,05%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* untuk pernyataan ini

sebesar 4,22 yang berarti pernyataan petugas pajak memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak memiliki pengaruh yang sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pajak memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item keenam yaitu petugas pajak bersikap sopan kepada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 30,68%, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 responden atau 17,05%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,09 yang berarti pernyataan petugas pajak bersikap sopan kepada wajib pajak memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pajak bersikap sopan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item ketujuh yaitu petugas pajak menguasai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 23,86%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 46,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 24 responden atau 27,27%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Nilai *mean* untuk pernyataan ini sebesar 3,92 yang berarti pernyataan petugas pajak menguasai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan wajib pajak memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pajak menguasai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan wajib pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item kedelapan yaitu petugas pajak memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 27,27%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 39,77%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 22 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7,95%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* untuk pernyataan ini sebesar 3,86 yang berarti pernyataan petugas pajak memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah wajib pajak mempunyai pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pajak memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item kesembilan yaitu kantor pajak memiliki gedung yang memadai untuk wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 27,27%, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 45,45%, yang menyatakan

ragu – ragu sebanyak 20 responden atau 22,73%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,55%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 3,95 yang berarti pernyataan kantor pajak memiliki gedung yang memadai untuk wajib pajak memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kantor pajak memiliki gedung yang memadai untuk wajib pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item kesepuluh yaitu kantor pajak memiliki sarana (misal: komputer) yang membantu memudahkan kegiatan wajib pajak serta petugas pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 27,27%, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 19 responden atau 21,59%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,14%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,03 yang berarti pernyataan kantor pajak memiliki sarana (misal: komputer) yang membantu memudahkan kegiatan wajib pajak serta petugas pajak memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kantor pajak memiliki sarana (misal: komputer) yang memudahkan kegiatan wajib pajak serta petugas pajak sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, penilaian responden tentang variabel kualitas pelayanan hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,11. Hal ini menunjukkan respon terhadap item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepatuhan wajib pajak.

d. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak (X_3)

Dalam variabel Sanksi Pajak terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak (X_3)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	32	36.36	41	46.59	15	17.05	0	0.00	0	0.00	88	100	4.19
X3.2	31	35.23	44	50.00	11	12.50	2	2.27	0	0.00	88	100	4.18
X3.3	23	26.14	41	46.59	18	20.45	6	6.82	0	0.00	88	100	3.92
X3.4	30	34.09	40	45.45	15	17.05	3	3.41	0	0.00	88	100	4.10
<i>Gran Mean Variabel Sanksi Pajak</i>													4.10

Sumber : Data primer, diolah 2018

Keterangan:

- X3.1 :Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran
 X3.2 :Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 X3.3 :Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan
 X3.4 :Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan

Dari Tabel 4.11 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

5 : Sangat Setuju

4 : Setuju

- 3 : Netral/Ragu – ragu
2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, terdapat 32 responden atau 36,36% yang menyatakan sangat setuju tentang pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 46,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 responden atau 17,05%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,19 yang berarti pernyataan pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item kedua yaitu penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 35,23%, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 12,5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini

sebesar 4,18 yang berarti pernyataan penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item ketiga yaitu Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 26,14%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 46,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 18 responden atau 20,45%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6,82%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 3,92 yang berarti pernyataan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sanksi harus diberikan sesuai besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Untuk item keempat yaitu Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 34,09%, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 45,45%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 responden atau

17,05%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,41%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai *mean* dari pernyataan ini sebesar 4,10 yang berarti pernyataan sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan memiliki pengaruh yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

Pada Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, penilaian responden tentang variabel sanksi pajak hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,10. Hal ini menunjukkan bahwa respon wajib pajak terhadap pernyataan dalam variabel sanksi pajak memiliki pengaruh yang tinggi sehingga wajib pajak patuh membayar pajak.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Sanksi Pajak (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib pajak (Y).

a. Persamaan Regresi

Persamaan regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.12:

Tabel 4.12 Hasil Uji Linier Berganda

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.586	1.604		0.365	0.716
X1	0.241	0.112	0.234	2.159	0.034
X2	0.136	0.042	0.291	3.207	0.002
X3	0.396	0.117	0.348	3.385	0.001

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan pada Tabel 4.12 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,586 + 0,241 X_1 + 0,136 X_2 + 0,396 X_3$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien regresi b1 sebesar 0,241, artinya Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,241 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₁ (Kesadaran Wajib Pajak). Jadi apabila Kesadaran Wajib Pajak mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,241 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi b2 sebesar 0,136, artinya Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0.136 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₂ (Kualitas Pelayanan), jadi apabila Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0.136 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi b3 sebesar 0,396, artinya Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,396 satuan untuk setiap tambahan satu

satuan X_3 (Sanksi Pajak), Jadi apabila Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,396 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

b. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3)) terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) digunakan nilai R^2 , nilai R^2 seperti dalam Tabel 4.13 dibawah ini:

Tabel 4.13
Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.745	0.555	0.539

Sumber : Data primer diolah 2018

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.13 diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,539. Artinya bahwa 53,9% variabel Kepatuhan Wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3). Sedangkan sisanya 46,1% variabel Kepatuhan Wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak dengan variabel

Kepatuhan Wajib pajak, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.745, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3) dengan Kepatuhan Wajib pajak termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji F (Simultan)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Tabel 4.14
Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	296.599	3	98.866	34.935	0.000
Residual	237.719	84	2.830		
Total	534.318	87			

Sumber: Data primer, diolah 2018

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 nilai F hitung sebesar 34,935. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 3 : db residual = 84) adalah sebesar 2,713. Karena F hitung $>$ F tabel yaitu $34,935 > 2,713$ atau nilai sig F (0,000) $<$ $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a (H_1) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan sanksi pajak (X_3).

b. Hasil Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung $>$ t tabel atau $-t$ hitung $<$ $-t$ tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a (H_2 , H_3 , H_4) diterima. Sedangkan jika t hitung $<$ t tabel atau $-t$ hitung $>$ $-t$ tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_a (H_2 , H_3 , H_4) ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.15

. Tabel 4.15
Hasil Uji t / Parsial

Variabel bebas	t Hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	0.365	0.716	
X1	2.159	0.034	Signifikan
X2	3.207	0.002	Signifikan
X3	3.385	0.001	Signifikan

Sumber: Data primer, diolah 2018

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan sanksi pajak (X_3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh hasil sebagai berikut :

- t test antara X_1 (Kesadaran Wajib Pajak) dengan Y (Kepatuhan Wajib pajak) menunjukkan t hitung = 2,159. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 84) adalah sebesar 1,989. Karena t hitung > t tabel yaitu $2,159 > 1,989$ atau nilai sig t ($0,034$) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Kesadaran Wajib Pajak) terhadap Kepatuhan Wajib pajak adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a (H_2) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kesadaran Wajib Pajak atau dengan meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak maka Kepatuhan Wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.

- Uji t antara X_2 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepatuhan Wajib pajak) menunjukkan t hitung = 3,207. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 84) adalah sebesar 1,989. Karena t hitung > t tabel yaitu $3,207 > 1,989$ atau nilai sig t (0,002) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap Kepatuhan Wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a (H_3) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Pelayanan atau dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan maka Kepatuhan Wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.
- Uji t antara X_3 (Sanksi Pajak) dengan Y (Kepatuhan Wajib pajak) menunjukkan t hitung = 3,385. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 84) adalah sebesar 1,989. Karena t hitung > t tabel yaitu $3,385 > 1,989$ atau nilai sig t (0,001) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_3 (Sanksi Pajak) terhadap Kepatuhan Wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a (H_4) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Sanksi Pajak atau dengan meningkatkan Sanksi Pajak maka Kepatuhan Wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa ketiga

variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Membayar pajak adalah Sanksi Pajak karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Secara Simultan

Berdasarkan hasil analisis regresi secara simultan didapatkan nilai F_{hitung} 34,935 > F_{tabel} 2,713 atau Signifikansi F 0,000 < 0,05, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3) secara simultan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak ditolak dan H_a (H_1) yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3) secara simultan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak diterima.

2. Pengaruh Secara Parsial

a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial didapatkan nilai t_{hitung} 2,159 > t_{tabel} 1,989 atau Signifikansi t 0,034 < 0,05, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak ditolak dan H_a (H_2) yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak diterima. B (nilai koefisien regresi parsial) variabel Kesadaran Wajib Pajak bernilai 0,241 berarti jika

Kesadaran Wajib Pajak semakin baik, maka Kepatuhan Membayar Pajak akan naik sebesar 0,241. Dengan demikian kesimpulannya adalah ada pengaruh positif yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menunjukkan hasil bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti wajib pajak mengetahui atau mengerti, terhadap fungsi pajak yang menimbulkan konsekuensi untuk membayar pajaknya dengan benar (Muliari dan Setiawan, 2005).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa wajib pajak sudah semakin sadar untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak mengerti bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara. Selain itu wajib pajak juga mengerti bahwa pajak yang dibayarkan merupakan sumber penerimaan negara terbesar, walaupun tidak mendapat imbalan secara langsung, wajib pajak dapat merasakan dampaknya dari pembangunan serta pemerataan infrastruktur yang turut memudahkan dan membantu kegiatan mereka sehari-hari. Kesadaran yang terbentuk tersebut mendorong wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial didapatkan nilai t_{hitung} 3,207 > t_{tabel} 1,989 atau Signifikansi t 0,002 < 0,05, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak ditolak dan H_a (H_3) yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. B (nilai koefisien regresi parsial) variabel Kesadaran Wajib Pajak bernilai 0,136 berarti jika Kualitas Pelayanan semakin baik, maka Kepatuhan Membayar Pajak akan naik sebesar 0,136. Dengan demikian kesimpulannya adalah ada pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu cara fiskus melayani, membantu mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Nuzula, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus sudah baik sehingga menyebabkan wajib pajak patuh membayar pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru memperdulikan kualitas pelayanan yang mereka peroleh saat melaksanakan kewajibannya. Adanya pelayanan yang didukung dengan fasilitas seperti ruangan yang

memadai dan komputer untuk memudahkan wajib pajak, maka dapat dikatakan UPPRD Kebayoran Baru telah memberikan pelayanan dengan baik. Walaupun pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk, misalnya apabila pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan maka pelanggan tersebut akan kembali lagi pada pihak tersebut, setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan dari UPPRD Kebayoran Baru, maka wajib pajak sebagai pelanggan dari UPPRD Kebayoran Baru akan muncul dorongan untuk patuh membayar pajaknya secara sukarela.

c. Pengaruh Sanksi Pajak (X_3) terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial didapatkan nilai t_{hitung} 3,385 > t_{tabel} 1,989 atau Signifikansi t 0,001 < 0,05, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak ditolak dan H_a (H_4) yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. B (nilai koefisien regresi parsial) variabel Kesadaran Wajib Pajak bernilai 0,396 berarti jika Sanksi Pajak semakin baik, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,396. Dengan demikian kesimpulannya adalah ada pengaruh positif yang signifikan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurlis (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak menjadi suatu jaminan atau upaya pencegahan agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak (Munari, 2005). Hal ini menunjukkan bahwa jika sanksi pajak diterapkan secara efektif maka kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa apabila UPPRD Kebayoran Baru memberikan sanksi pajak yang tegas kepada wajib pajak yang melanggar, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang adanya sanksi yang akan dikenakan bila dilanggar dan dapat merugikan wajib pajak itu sendiri. Pada pengenaan sanksi denda misalnya, jika sisa tunggakan pajak yang harus dibayar karena terlambat membayar semakin banyak, maka akan berakibat semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi pajak dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Sosialisasi pajak yang dilakukan oleh petugas pajak dapat memberikan pemahaman terhadap peraturan pajak kepada wajib pajak sehingga dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak agar lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang masih kurang maksimal dan menyeluruh dapat dilihat dari adanya sebagian wajib pajak yang masih belum mengerti dan memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Petugas pajak perlu meningkatkan sosialisasi

perpajakan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepatuhan Wajib pajak. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib pajak (Y). Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linear berganda, dapat diketahui :

1. Distribusi frekuensi yang terdapat pada variabel kesadaran wajib pajak (X_1) secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 4,18, yang berarti bahwa wajib pajak restoran di UPPRD Kebayoran Baru sadar untuk patuh membayar pajak, variabel kualitas pelayanan (X_2) secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 4,11 yang berarti bahwa kualitas pelayanan di UPPRD Kebayoran Baru sudah baik sehingga wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak, variabel sanksi pajak (X_3) secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,10 yang berarti bahwa sanksi pajak dapat mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran dan tetap patuh membayar pajak.
2. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar $2,159 > t_{tabel}$ sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi $0,034 < 0,05$.

3. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar $3,207 > t_{tabel}$ sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$.

4. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar $3,385 > t_{tabel}$ sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi UPPRD Kebayoran Baru, wajib pajak, maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. UPPRD Kebayoran Baru diharapkan dapat melakukan pendataan ulang terhadap jumlah wajib pajak restoran yang terdaftar dalam wilayahnya.
2. UPPRD Kebayoran Baru sebaiknya memberi penyuluhan terhadap wajib pajak atau pengusaha restoran tentang pentingnya membayar pajak guna memperlancar pembangunan daerah khususnya di Kota Administrasi Jakarta Selatan serta guna mencegah kelalaian wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.
3. Upaya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) para petugas pajak dalam lingkup instansi yaitu dengan mengadakan diklat atau studi banding untuk saling menukar informasi dengan instansi luar daerah dan peningkatan

pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi sehingga dapat menciptakan petugas pajak yang berkualitas.

4. Pelayanan yang maksimal perlu ditingkatkan oleh UPPRD Kebayoran Baru demi kepuasan dan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

5. UPPRD Kebayoran Baru sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan dan memperketat pengenaan sanksi pajak terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran dengan cara observasi lapangan secara berkala.

6. Bagi wajib pajak seharusnya bersikap terbuka dalam melaporkan pendapatan agar tidak terjadi salah persepsi mengenai pajak terutang, sehingga dapat dicapai kesepakatan bersama berdasarkan prinsip keadilan.

7. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan faktor lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianto, D. dan Prastiwi, A. 2012. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Aplikasi TPB*, (Online), (<http://eprints.undip.ac.id/35629/1/SkripsiAGUSTIANTONO.pdf/>), diakses 23 Mei 2018).
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ilyas, W. B. dan Burton, R. 2008. *Hukum Pajak (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilhamsyah, Randi dkk. 2016. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan WP tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan Vol.8 No.1.
- Irianingsih, Eka. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman)*.
- Jatmiko, A.N. 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)*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf/), diakses 23 Mei 2018).
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*.
- Lerche, Dietrich (1980), "Efficiency of Taxation in Indonesia," BIES, Vol. 16 No. 1, p. 34 – 51.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Andi.

- Muliari, N. K. dan Setiawan, P. E. 2010. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*, (Online), (http://portalgaruda.org/download_article.php?article946/), diakses 23 Mei 2018).
- Munari. 2005. *Jurnal Eksekutif. Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang)*, (Online), Vol. 2, No. 2, (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/>), diakses 23 Mei 2018).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*. 2009. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia NOMOR 192/PMK.03/2007 tentang Tata cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 2007. Jakarta.
- Ramadiansyah, et al, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*. *Jurnal e-Perpajakan*, No.1 Vol 1 Tahun 2014.
- Resmi, Siti. 2012. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Santi, A. N. 2012. *Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/35025/1/Skripsi_01.pdf), diakses 23 Mei 2018).
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simanjuntak, Timbul H dan Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Soemarso S.R. (1998), "Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia," *Ekonomi dan Keuangan Perpajakan di Indonesia*, Vol. XLVI No. 3, p. 333 – 368.

- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ke-16, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyawati, Ardiani. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)*.
- Susanto , Herry. 2012. “*Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela WajibPajak*”.
- Suyantotoro, Sigit. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Triatna, Cipi. 2015. *Perilaku Organisasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan. 2013. Bandung: Fokusindo Mandiri.
- Utami, Thia Dwi. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu*.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.