

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data

4.1.1 Responden

Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner dengan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 95 kuesioner. Dengan rincian 5 kuesioner tidak kembali dan 5 kuesioner tidak bisa digunakan dalam penelitian karena tidak lengkap dalam pengisian, sehingga kuesioner yang dapat diolah sebanyak 90 kuesioner. Gambar mengenai data sampel dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Data Pengumpulan Kuisioner

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Kuesioner yang disebar	100	100%
2	Kuesioner yang tidak kembali	5	5%
3	Kuesioner yang kembali	95	95%
4	Kuesioner yang tidak dapat diolah	5	5%
5	Kuesioner yang dapat diolah	90	90%

Sumber : Data Primer (diolah)

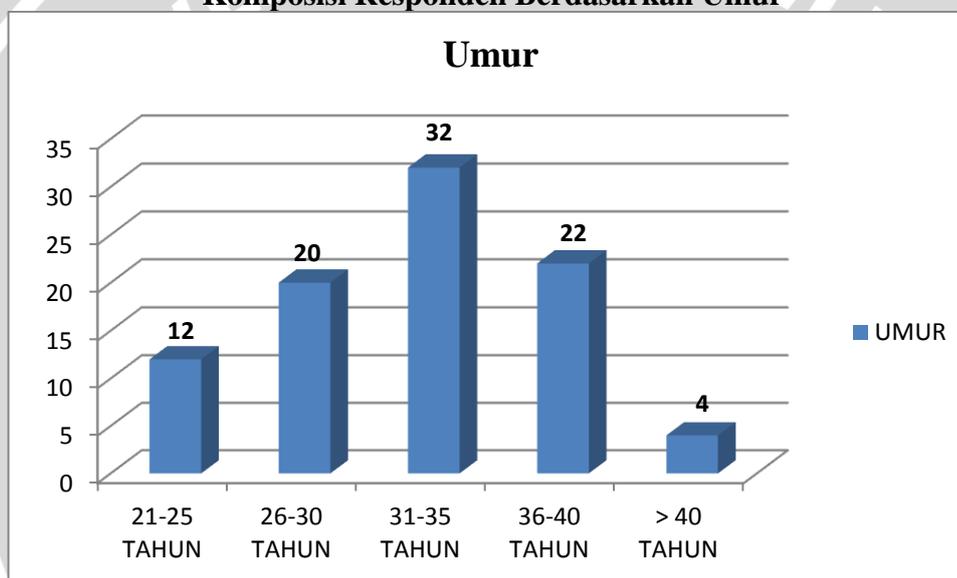
4.1.2 Karakteristik Responden

Pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan survey maka karakteristik responden penting untuk diketahui. Karakteristik responden dapat diketahui dari pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner pada halaman ke dua yang berisikan 4(empat) pertanyaan mengenai umur responden, pendidikan terakhir, lama usaha, dan omset usaha. Pengumpulan data responden ini juga dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Gambaran dari responden yang menjadi data dipenelitian ini dijelaskan dalam bentuk gambar. Gambar akan memberikan penjelasan menyeluruh berdasarkan

komposisi pertanyaan berkaitan dengan data responden. Pada tabel 4.2 diketahui bahwa ada 90 responden yang datanya dapat diolah. Dari 90 responden tersebut terdapat 13 responden yang berumur 21-25 tahun, 18 responden berumur 26-30 tahun, 25 responden berumur 31-35 tahun, 21 responden berumur 36-40 tahun dan 3 responden berumur lebih dari 40 tahun. Berikut ini adalah gambar yang terkait dengan data komposisi responden berdasarkan umur.

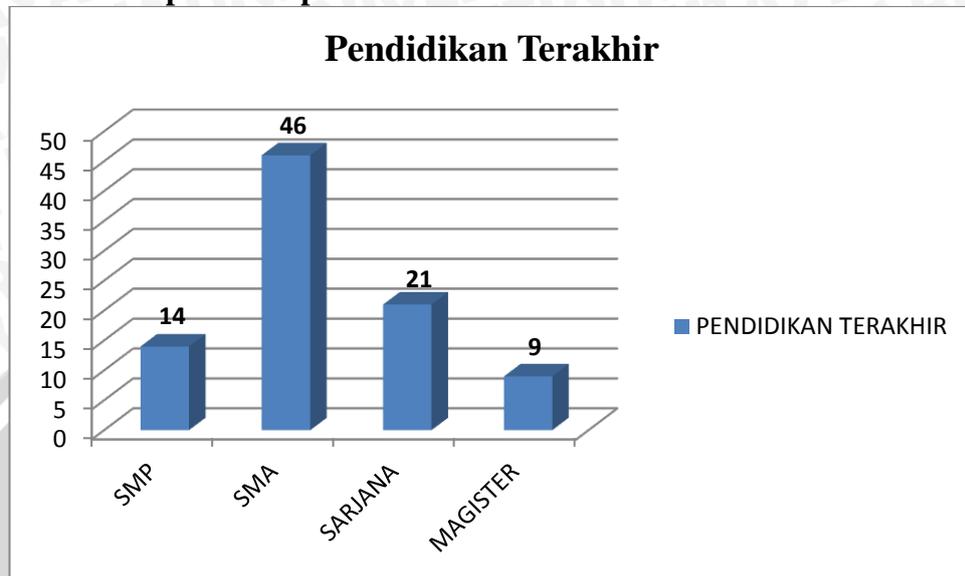
Gambar 4.1
Komposisi Responden Berdasarkan Umur



Sumber : Data Primer (diolah)

Pada data pendidikan terakhir 14 responden berpendidikan SMP, 46 responden berpendidikan SMA, 21 responden berpendidikan Sarjana, 9 responden berpendidikan Megister. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah memulai bisnisnya saat masih sekolah. Untuk lebih jelasnya lihat gambar berikut ini.

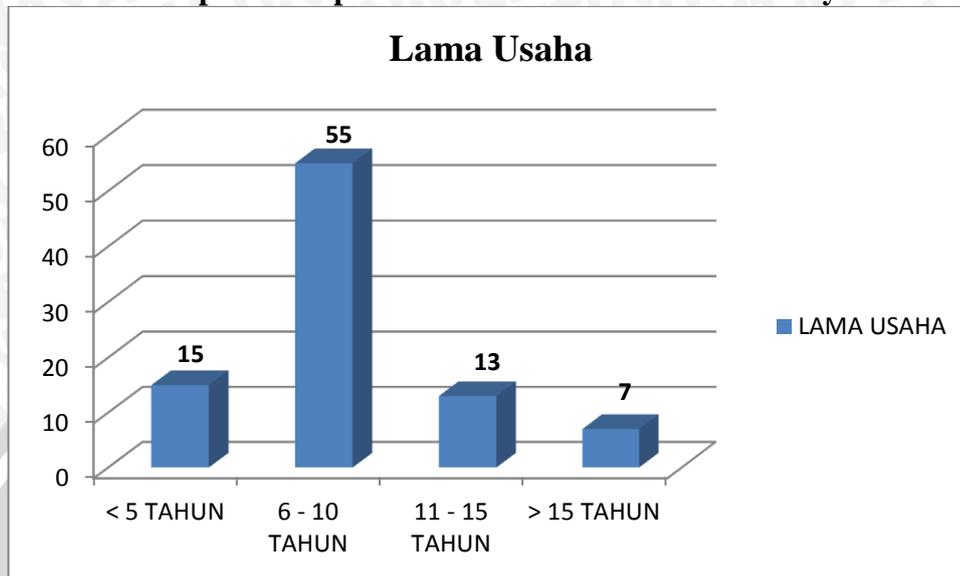
Gambar 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Data Primer (diolah)

Dari 90 responden tersebut terdapat 5 responden yang usahanya berdiri dibawah 5 tahun, 55 responden yang usahanya berdiri 6-10 tahun, 13 responden yang usahanya berdiri 11-15 tahun dan 7 responden yang usahanya berdiri diatas 7 tahun. Berikut ini adalah gambar yang terkait dengan data komposisi responden berdasarkan lama usahanya.

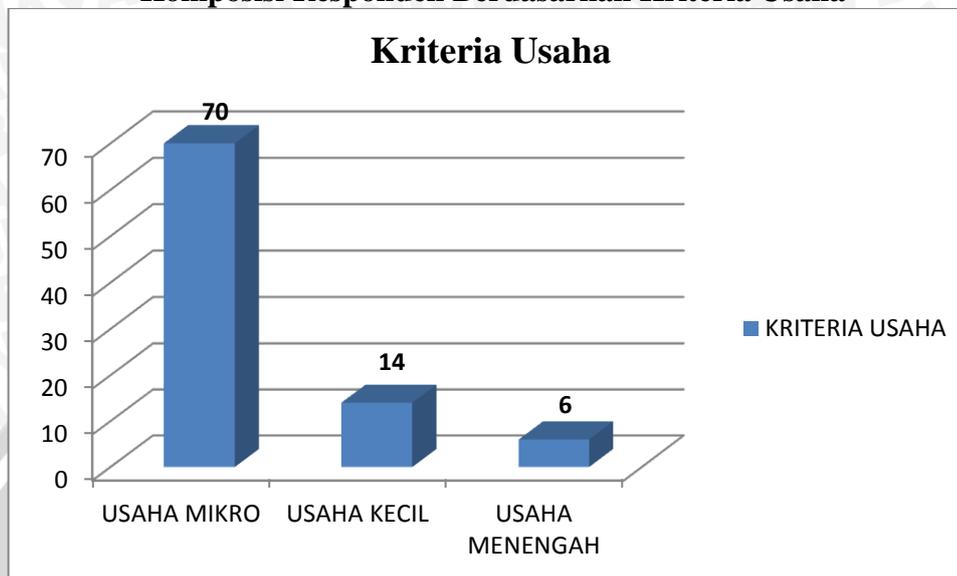
Gambar 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Lama Usahanya



Sumber : Data Primer (diolah)

Merujuk pada undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang usaha kecil, mirko, menengah kriteria usaha mikro memiliki kriteria omset maksimal 300 juta, usaha menengah memiliki maksimal omset sebesar lebih dari 300 juta sampai 2,5 milyar dan yang terakhir usaha menengah memiliki kriteria omset sebesar lebih dari 2,5 milyar sampai 50 milyar. Pemetaan usaha ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini.

Gambar 4.4
Komposisi Responden Berdasarkan Kriteria Usaha



Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 sebanyak 70 responden memiliki usaha mikro, 14 responden memiliki usaha kecil dan 6 responden memiliki usaha menengah. dapat disimpulkan bahwa komposisi responden berdasarkan omzet pertahun didominasi oleh usaha mikro.

4.2 Hasil Pengujian Kualitas Data

4.2.1 Hasil Uji Validitas Data

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji validitas dari empat variabel dengan 90 sampel responden. Tabel dibawah ini adalah hasil uji validitas variabel tingkat pemahaman pengusaha UMKM terhadap kewajiban perpajakannya.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pertanyaan 1	.630**	0,000	Valid
Pertanyaan 2	.748**	0,000	Valid
Pertanyaan 3	.711**	0,000	Valid
Pertanyaan 4	.857**	0,000	Valid
Pertanyaan 5	.724**	0,000	Valid
Pertanyaan 6	.597**	0,000	Valid
Pertanyaan 7	.589**	0,000	Valid
Pertanyaan 8	.563**	0,000	Valid
Pertanyaan 9	.416**	0,000	Valid
Pertanyaan 10	.539**	0,000	Valid
Pertanyaan 11	.399**	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (diolah)

Tabel 4.3 menunjukkan variabel tingkat pemahaman mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti butir pertanyaan untuk variabel tingkat pemahaman dapat dikatakan valid, yakni mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

Tabel berikut ini adalah hasil uji validitas variabel pelayanan terhadap kewajiban perpajakan UMKM.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pertanyaan 1	.700**	0,000	Valid
Pertanyaan 2	.679**	0,000	Valid
Pertanyaan 3	.687**	0,000	Valid
Pertanyaan 4	.656**	0,000	Valid
Pertanyaan 5	.712**	0,000	Valid
Pertanyaan 6	.592**	0,000	Valid
Pertanyaan 7	.749**	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (diolah)

Tabel 4.4 menunjukkan variabel pelayanan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti butir pertanyaan untuk variabel tingkat pelayanan dapat dikatakan valid, yakni mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

Tabel berikut ini adalah hasil uji validitas variabel sanksi terhadap kewajiban perpajakan UMKM.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pertanyaan 1	.681**	0,000	Valid
Pertanyaan 2	.598**	0,000	Valid
Pertanyaan 3	.816**	0,000	Valid
Pertanyaan 4	.838**	0,000	Valid
Pertanyaan 5	.660**	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (diolah)

Tabel 4.5 menunjukkan variabel sanksi mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti butir pertanyaan untuk variabel tingkat sanksi dapat dikatakan valid, yakni mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

Tabel berikut ini adalah hasil uji validitas kewajiban sanksi terhadap kewajiban perpajakan UMKM.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pertanyaan 1	.883**	0,000	Valid
Pertanyaan 2	.913**	0,000	Valid
Pertanyaan 3	.881**	0,000	Valid
Pertanyaan 4	.837**	0,000	Valid
Pertanyaan 5	.840**	0,000	Valid
Pertanyaan 6	.858**	0,001	Valid
Pertanyaan 7	.337**	0,000	Valid
Pertanyaan 8	.853**	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (diolah)

Tabel 4.6 menunjukkan variabel kepatuhan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti butir pertanyaan untuk variabel tingkat kewajiban dapat dikatakan valid, yakni mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Pengujian dengan metode ini dilakukan dengan membandingkan Indeks Koefisien Reliabilitas dengan batas terendah yang digunakan 0,700. Apabila Cronbach's Alpha < 0,700 maka bisa dikatakan pertanyaan tersebut tidak reliable atau sebaliknya. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas data.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Data

No	Variabel	Chronbach Alpha	Keterangan
1	Pemahaman	0.823	Reliabel
2	Pelayanan	0.784	Reliabel
3	Sanksi	0.743	Reliabel
4	Kepatuhan	0.866	Reliabel

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan pada tabel 4.7 dapat dilihat bawah semua variabel memiliki nilai cronbach alpha $> 0,700$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari masing masing variabel dapat dikatakan reliable atau dapat diartikan seluruh pertanyaan dari masing-masing variabel memiliki tingkat kehandalan yang tinggi dalam mengukur jawaban dari setiap responden.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Di dalam penelitian ini peneliti menentukan nilai tolerance sebesar 0,10 dan nilai VIF sebesar 10. Apabila hasil tolerance value yang ditunjukkan $> 0,10$ dan VIF < 10 maka hasil pengujian bebas dari multikolinearitas ditolak. Berikut hasil pengujian multikolinearitas.

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
x1	0.777	1.288	Bebas Multikol
x2	0.883	1.132	Bebas Multikol
x3	0.815	1.227	Bebas Multikol

Sumber : Data Primer (diolah)

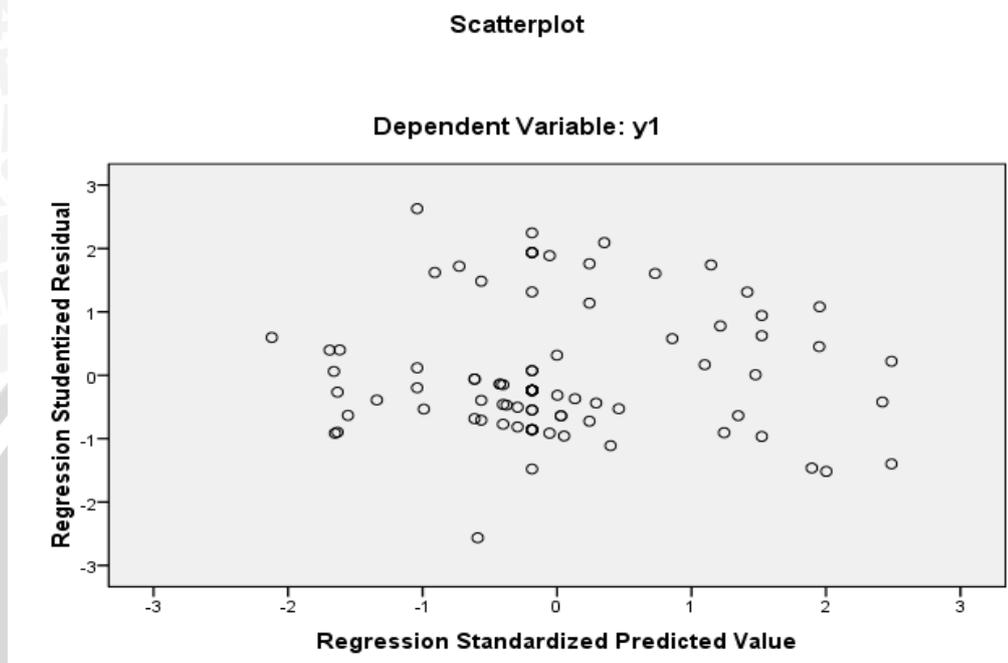
Berdasarkan tabel 4.8 diatas terlihat bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan nilai variance inflation factor (VIF) disekitar angka 1 untuk setiap variabel, yang ditunjukkan dengan nilai tolerance 0.777; 0.883; 0.815 untuk variabel

tingkat pemahaman, pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan, sedangkan untuk perhitungan VIF sebesar 1.288; 1.132; dan 1.227 untuk variabel tingkat pemahaman, pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak memiliki masalah multikolonieritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (independen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Berikut ini adalah hasil dari uji heteroskedastisitas.

Gambar 4.5
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan gambar 4.5. Grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kewajiban perpajakan atas pengusaha UMKM berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu pemahaman, pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan.

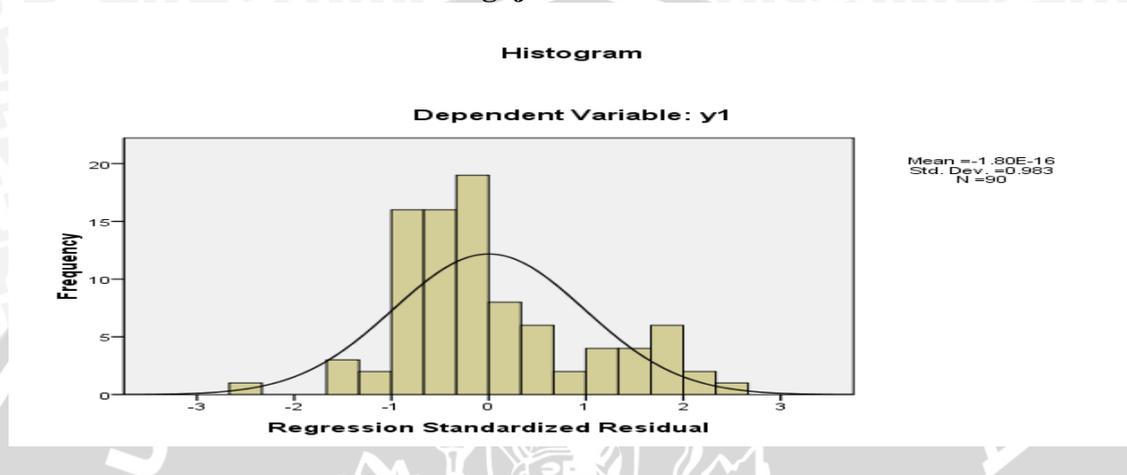
4.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas data

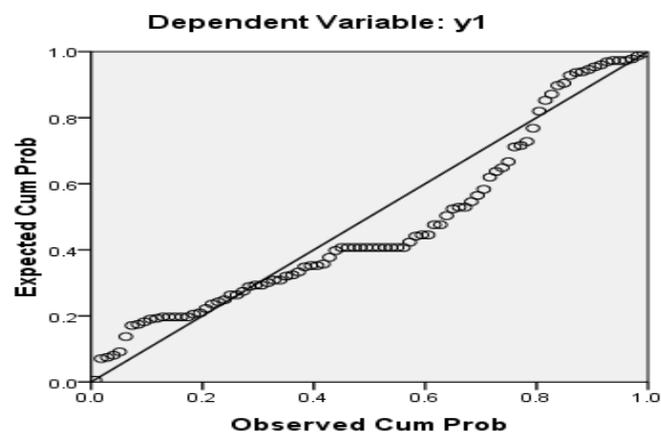
dilakukan dengan analisa grafik. Dengan melihat grafik dan normal P-Plot.

Berikut ini hasil uji normalitas

Gambar 4.6
Hasil Pengujian Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Primer (diolah)

Gambar 4.6 grafik histogram maupun grafik P-Plot memperlihatkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.4 Hasil Pengujian Hipotesis

4.4.1 Analisis Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya dan dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pemahaman wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak sedangkan variabel terikatnya merupakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau badan yang memiliki usaha mikro, kecil dan menengah. berikut ini adalah analisis regresi disajikan dalam tabel.

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.086	7.585		1.066	.289
x1	.143	.155	.104	.920	.360
x.2	.251	.197	.135	1.273	.207
x3	.568	.199	.315	2.855	.005

a. Dependent Variabel:

y1

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari tabel 4.9 dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 8.086 + 0,143 X1 + 0,251 X2 + 0,568 X3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 = Pemahaman Wajib Pajak
- X2 = Pelayanan Perpajakan
- X3 = Pelaksanaan Sanksi Pajak
- e = Variabel Pengganggu / Error

Dari persamaan diatas interprestasinya adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Pemahaman wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai koefisiensi dari X1 adalah sebesar 0,143 dan hal ini menunjukkan bahwa peningkatan skor X1 sebesar 1 satuan tidak akan meningkatkan skor Y secara signifikan atau dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya faktor pemahaman wajib pajak (X1) tidak akan meningkatkan faktor kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

2. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai koefisiensi dari X2 adalah sebesar 0,251 dan hal ini menunjukkan bahwa peningkatan skor X2 sebesar 1 satuan tidak akan meningkatkan skor Y secara signifikan atau dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya faktor pelayanan perpajakan (X2) tidak akan meningkatkan faktor kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

3. Pengaruh ketegasan sanksi perpajakan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai koefisiensi dari X3 adalah sebesar 0,568 dan hal ini menunjukkan bahwa peningkatan skor X3 sebesar 1 satuan akan meningkatkan skor Y secara signifikan atau dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya faktor ketegasan sanksi perpajakan (X3) akan meningkatkan faktor kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

4.4.2 Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R yang kecil

menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sedangkan apabila nilai R² mendekati satu maka menunjukkan variabel-variabel independent memberikan informasi yang jelas untuk memprediksi variabel dependen. Berikut ini adalah hasil pengujian R square.

Tabel 4.9
Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.385 ^a	.148	.119	3.241

Sumber : Data Primer (diolah)

Nilai R square adalah sebesar 0,148, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh total variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan perpajakan adalah sebesar 0,148 atau 14,8 % dan sisanya sebesar 85,2% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

4.4.3 Hasil Uji Hipotesis atau Uji T

Uji T dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara membandingkan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Apabila hasil T hitung < 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima, sedangkan jika T hitung > 0,05 maka Ho diterima dan H1 ditolak. Ho ditolak menunjukkan bahwa variabel bebas secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengujian dari Uji T.

Tabel 4.10
Hasil Uji T

Model	t	sig
Konstanta	1.066	0.289
Pemahaman wajib pajak (X1)	0.92	0.360
Pelayanan perpajakan (X2)	1.273	0.207
Sanksi perpajakan (X3)	2.855	0.005

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari data yang ada di tabel 4.18 dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Pengaruh Pemahaman wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai signifikansi dari X1 adalah sebesar 0,289 dan hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $> 0,05$ dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada taraf signifikansi 5%.

2. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai signifikansi dari X2 adalah sebesar 0,360 dan hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $> 0,05$ dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada taraf signifikansi 5%.

3. Pengaruh ketegasan sanksi perpajakan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Dapat dilihat nilai signifikansi dari X3 adalah sebesar 0,005 dan hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada taraf signifikansi 5%.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pemahaman lebih besar daripada α $0,289 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendriko (2011), Anggraini (2012), Ihsan (2013), Mutia (2014) dan Rahmawaty (2014) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Spicer dan Laundset (1996) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan begitu pemahaman perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian Anggraini (2012) menyatakan tingginya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena pengetahuan perpajakan yang baik yang dimiliki oleh wajib pajak, sehingga hal ini dapat mengurangi potensi penggelapan pajak. Hasil penelitian Ihsan (2013) menyatakan semakin baik pengetahuan wajib pajak tersebut maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardhani (2005), Hardiningsih (2011), Cholifah (2012), Najib (2013) dan Pranadata (2014) yang mengatakan bahwa pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian oleh Wardhani (2005)

menyatakan bahwa sebagian besar badan atau perusahaan masih menggunakan jasa konsultan dalam pengisian Surat Pemberitahuan, sehingga wajib pajak tidak memahami kewajiban perpajakannya dan kemandirian dari wajib pajak tentang kewajiban pajaknya juga sangat kurang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) menyatakan bahwa kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang peraturan perpajakan disebabkan karena tingkat pendidikan wajib pajak sebagian besar atau 50% lebih masih SD,SMP,SMP, dan D1. Pranadata (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum paham secara terperinci terkait segala peraturan perpajakan, wajib pajak masih belum mengetahui pasti jumlah tarif pajak dan penghasilan tidak kena pajak yang diterapkan saat ini, sedangkan pengetahuan terkait hal itu sangat penting dimiliki wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dugaan peneliti mengapa pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya adalah karena wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini masih kurang memahami perpajakan dengan baik, hal ini tercermin dari banyaknya responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA. Dan juga penemuan peneliti saat membagikan kuesioner ada wajib pajak yang tidak ingin berurusan dengan pajak karena terlalu rumit untuk dimengerti mengingat wajib pajak itu sendiri sudah berumur lebih dari 40 tahun. Selain itu dengan adanya tax center wajib pajak yang memiliki kesibukan yang padat lebih memilih untuk menyerahkan urusan perpajakannya

kepada tax center sehingga wajib pajak itu sendiri tidak begitu memahami perpajakan dengan baik.

4.6.2 Pengaruh Pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pelayanan lebih besar daripada α $0,360 > 0,05$. sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rajif (2009), Pranadata (2014), Mutia (2014). Hasil penelitian Rajif (2009) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan aparat perpajakan maka kepatuhan dalam pelaporan kewajiban pajaknya akan semakin tinggi. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan di daerah Cirebon semakin baik dengan pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para wajib pajak, misalnya penggunaan system informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapih serta pelayanan yang lebih cepat dari aparat pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini wajib pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan. Pranadata (2014) dalam penelitiannya di kantor pelayanan pajak pratama Batu menyatakan bahwa pelayanan pajak di kantor pelayanan Batu dikatakan baik karena sudah meliputi 5 dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cholifah (2012) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan informasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Syafiqurrahman dan Suranta (2006), tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak restoran di Surakarta menunjukkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan kurangnya penyuluhan yang dilakukan.

Rustiyaningsih (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan begitu juga sebaliknya. Untuk itu dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Media pelayanan informasi perpajakan DJP melalui website sudah cukup baik dengan menampilkan berbagai informasi dan peraturan perpajakan yang berlaku yang ditujukan kepada wajib pajak secara luas. Akan tetapi media tersebut masih belum sepenuhnya efektif untuk wajib pajak karena adanya keterbatasan SDM dan fasilitas yang dimiliki oleh wajib pajak untuk mengakses informasi-informasi tersebut.

Dugaan peneliti mengapa pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan dikarenakan pada saat melakukan penelitian peneliti mendapatkan keluhan dari beberapa responden sering petugas pajak tidak bisa menjawab atau memberikan arahan yang jelas kepada wajib pajak terutama terkait dengan peraturan-peraturan pajak terbaru yang berlaku saat ini. Beberapa

responden juga mengeluhkan petugas pajak terkait dengan pelayanan perpajakan, baik itu dalam memberikan pelayanan pajak sampai tuntas atau ketanggapan petugas pajak dalam merespon keluhan atau masalah dari wajib pajak.

4.6.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pemahaman lebih besar daripada α $0,003 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cholifah (2012) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara pelaksanaan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2009), Choiriyatuz (2010), Arum (2012), Pranadata (2014), Rahmawaty (2014), dan Mutia (2014). Jatmiko (2006) menyatakan bahwa wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila sengaja tidak melaksanakan kewajibannya. Oleh sebab itu tidaklah mengherankan apabila di dalam penelitian ini ditemukan semakin positif tingkat pelaksanaan sanksi perpajakan maka semakin meningkat

pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

