

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran hasil penelitian beserta hipotesis dengan pembahasan pada bagian akhir. Penelitian ini menggunakan alat bantu yakni perangkat lunak SPSS versi 16.0. Adapun penjelasan hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut:

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

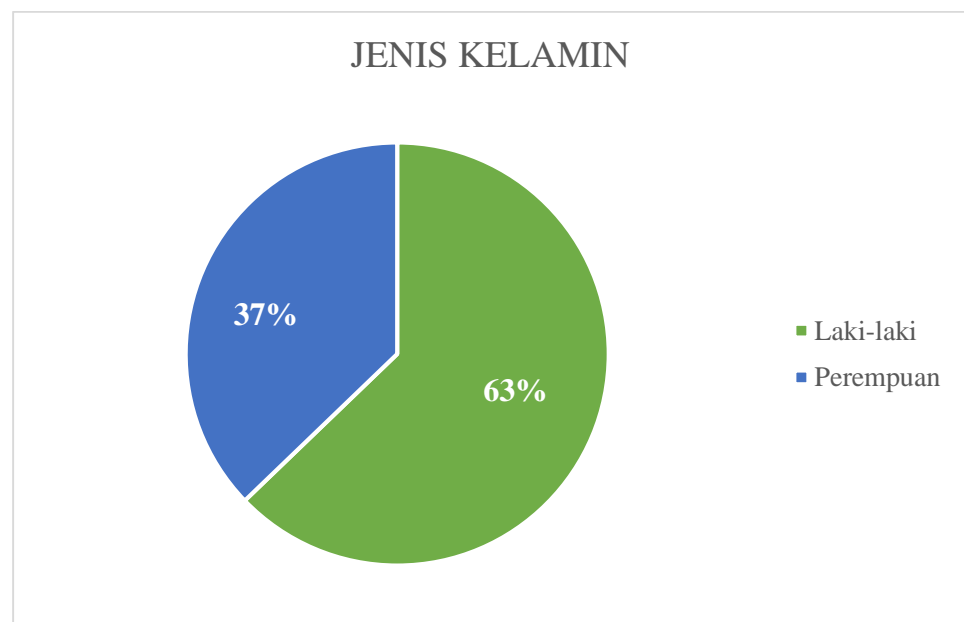
Pada penelitian ini, data yang digunakan peneliti adalah data primer dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Obyek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul yang terdiri dari 121 responden. Peneliti menentukan dan mengambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh hasil sebanyak 121 responden. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner di Kabupaten Bantul yang dilakukan mulai tanggal 17 Juli 2018 - 1 Agustus 2018. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling* yaitu wajib pajak ditemui di setiap rumah makan maupun restoran di wilayah Kabupaten Bantul dan didatangi langsung oleh peneliti di Kabupaten Bantul.

2. Demografi Responden

Berikut ini merupakan gambaran tentang karakteristik responden yang akan diteliti dengan melakukan pengolahan data yang telah diperoleh melalui perhitungan statistik deskriptif. Dari responden yang diamati penelitian ini meliputi Jenis Kelamin, Usia, dan Tingkat Pendidikan. Berikut ini hasil dari distribusi frekuensi setiap karakteristik responden.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar berikut :



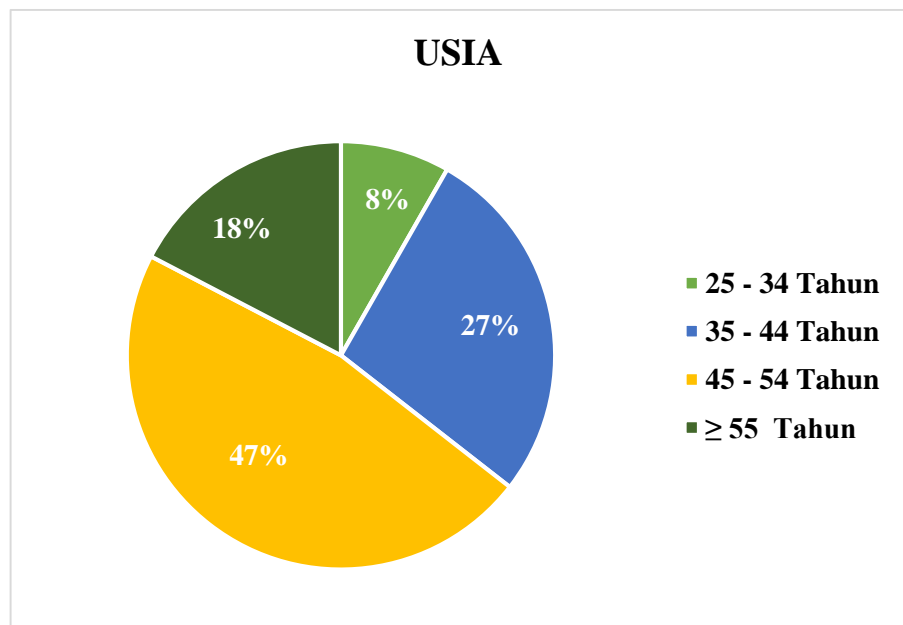
Sumber: Data yang diolah 2018

GAMBAR 4. 1
Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah responden laki-laki berjumlah 76 dengan persentase 63% dan responden perempuan berjumlah 45 dengan persentase 37%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul sebagian besar adalah responden dalam kategori laki-laki yaitu sebanyak 76 responden (63%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar berikut:



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

GAMBAR 4. 2
Presentase Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 4.2 menampilkan responden berdasarkan usia. Usia responden 25-34 tahun tercatat sebanyak 10 dengan persentase 8%, usia 35-44 tahun tercatat sebanyak 33 dengan persentase 27%, usia 45-54 tahun tercatat sebanyak 57 dengan persentase 47%, dan usia ≥ 55 tahun tercatat sebanyak 21 dengan persentase 18%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia Wajib Pajak Restoran yang terdaftar di DPPKAD Bantul sebagian besar adalah termasuk responden dalam kategori 45-54 tahun sebanyak 57 responden (47%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Gambar berikut:



Sumber: Data yang diolah, 2018

GAMBAR 4. 3
Presentase Berdasarkan Tingkat Pendidikan

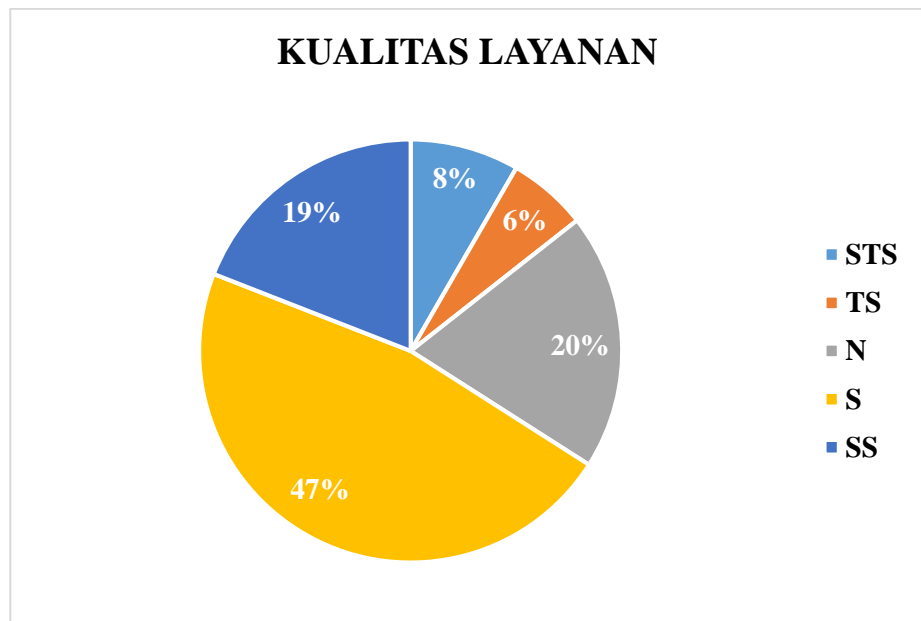
Berdasarkan tabel 4.3 hasil pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir SMA/K sebanyak 66 orang dengan persentase 55%, memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 55 orang dengan persentase 45%. Pendidikan terakhir yang paling banyak yang di tempuh oleh responden di DPPKAD Bantul yaitu SMA/K dengan jumlah responden sebanyak 66 orang dengan persentase 55%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan S1 dengan jumlah responden 55 orang dengan persentase 45%.

3. Karakteristik Jawaban Responden Secara Keseluruhan

Berikut ini merupakan gambaran tentang karakteristik jawaban responden yang akan diteliti dengan melakukan pengolahan data yang telah diperoleh melalui perhitungan statistik deskriptif meliputi variabel kualitas layanan, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak:

a. Variabel Kualitas Layanan (X₁)

Persentase jawaban responden pada variabel kualitas layanan dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

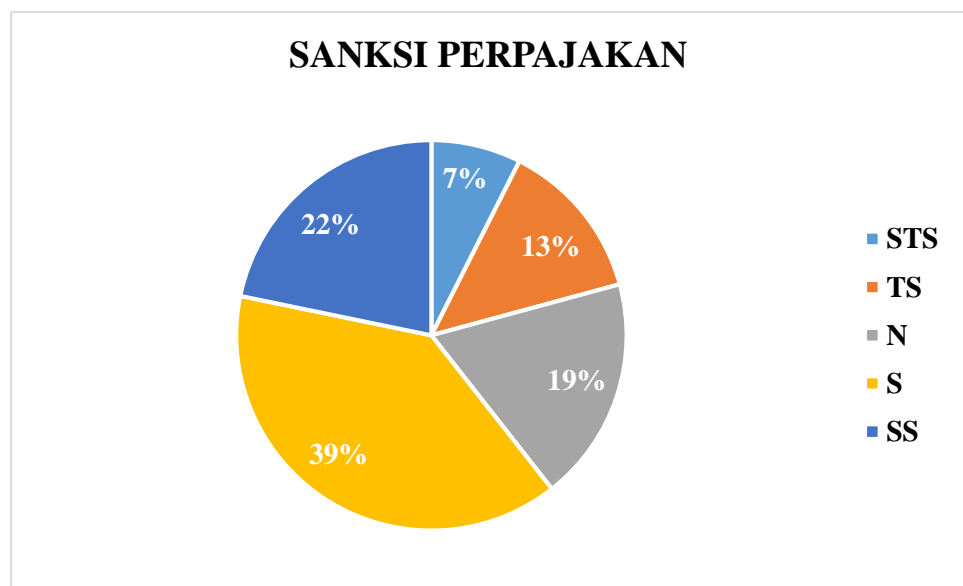
GAMBAR 4. 4
Presentase Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa banyaknya responden untuk variabel kualitas layanan dari 3 indikator yaitu layanan yang baik 2 pertanyaan, penyuluhan pajak 2 pertanyaan, dan perhatian fiskus 2 pertanyaan. Sehingga total pertanyaan untuk variabel kualitas layanan terdapat 6 pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Jawaban menunjukkan bahwa responden setuju dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Diperoleh jawaban tertinggi pada kolom sangat setuju dan setuju yaitu 19% dan 47%, artinya kualitas layanan yang digambarkan melalui diagram tersebut tinggi karena jika dijumlahkan hasilnya 66% yang berarti menunjukkan hasil diatas 50%. Sedangkan untuk kolom jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu 6% dan 8% yang dijumlahkan hasilnya kurang dari 50% yaitu 14%. Begitu juga dengan kolom netral yang memiliki hasil kurang dari 50% yaitu 20%.

b. Varibel Sanksi Perpajakan (X₂)

Persentase jawaban pada variabel sanksi perpajakan dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

GAMBAR 4. 5

Presentase Jawaban Responden pada Variabel Sanksi Perpajakan

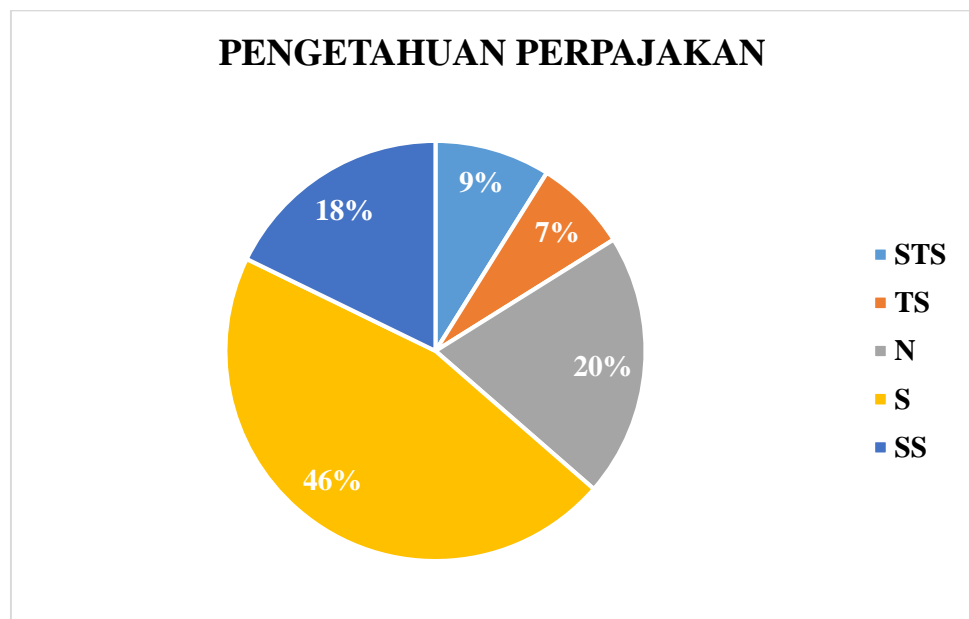
Gambar 4.5 menunjukkan banyaknya jawaban responden untuk variabel keadilan dari 4 indikator yaitu sanksi administratif 1 pertanyaan, surat teguran 1 pertanyaan, tindakan petugas 1 pertanyaan,

dan tanggung jawab moral 1 pertanyaan. Sehingga total pertanyaan untuk variabel sanksi perpajakan terdapat 4 pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Jawaban menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang diberikan pemerintah dapat membuat jera wajib pajak yang terlambat membayar dan tidak patuh terhadap peraturan pajak.

Diperoleh jawaban tertinggi pada kolom sangat setuju dan jawaban setuju yaitu 22% dan 39%, artinya sanksi perpajakan yang digambarkan pada diagram tersebut adalah tinggi karena jika dijumlahkan hasilnya 61% yang berarti hasil diatas 50%. Sedangkan untuk kolom jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu 13% dan 7% yang jika dijumlahkan yaitu 20% yang kurang dari 50%. Begitu juga dengan kolom netral yang memiliki hasil kurang dari 50% yaitu 19%.

c. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Persentase jawaban pada variabel pengetahuan perpajakan dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

GAMBAR 4. 6
Presentase Jawaban Responden pada Variabel Pengetahuan
Perpajakan

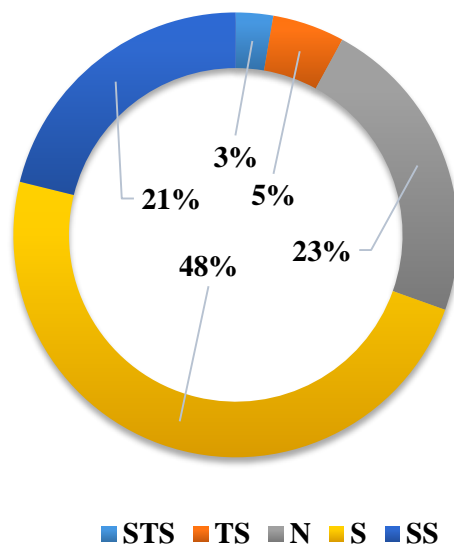
Gambar 4.6 menunjukkan banyaknya jawaban responden untuk variabel tarif pajak dari 2 indikator yaitu pengetahuan fungsi pajak 3 pertanyaan, dan pengetahuan peraturan pajak 2 pertanyaan. Sehingga total pertanyaan untuk variabel tarif pajak terdapat 5 pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Jawaban menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Diperoleh jawaban tertinggi pada kolom sangat setuju dan jawaban setuju yaitu 18% dan 46%, artinya tarif pajak yang digambarkan pada diagram tersebut adalah tinggi karena jika dijumlahkan hasilnya 64% yang berarti hasil diatas 50%. Sedangkan untuk kolom jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu 7% dan 9% yang jika dijumlahkan yaitu 16% yang kurang dari 50%. Begitu juga dengan kolom netral yang memiliki hasil kurang dari 50% yaitu 20%.

d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Persentase jawaban pada variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada gambar berikut:

KEPATUHAN WAJIB PAJAK



Sumber: Data primer yang diolah, 2018

GAMBAR 4. 7
Presentase Jawaban Responden pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Gambar 4.7 menunjukkan banyaknya jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak pajak dari 2 indikator yaitu kewajiban wajib pajak 3 pertanyaan, dan sanksi pajak 2 pertanyaan. Sehingga total pertanyaan untuk variabel kepatuhan wajib pajak terdapat 5 pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Jawaban menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tinggi.

Diperoleh jawaban rendah pada kolom sangat setuju dan jawaban setuju yaitu 21% dan 48%, artinya kepatuhan wajib pajak yang digambarkan pada diagram tersebut adalah tinggi karena jika dijumlahkan hasilnya 69% yang berarti hasil diatas 50%. Sedangkan untuk kolom jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu 5% dan 3% yang jika dijumlahkan yaitu 7% yang kurang dari 50%. Begitu juga dengan kolom kurang setuju yang memiliki hasil kurang dari 50% yaitu 23%.

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui jumlah responden, nilai maksimum dan nilai minimum, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi dari data yang diolah.

TABEL 4. 1
Hasil Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	121	11	30	21.71	3.582
Sanksi Perpajakan	121	6	20	14.61	2.814
Pengetahuan Perpajakan	121	5	24	17.79	3.612
Kepatuhan Wajib Pajak	121	5	25	19.06	3.682
Valid N (listwise)	121				

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Tabel 4.1 merupakan hasil uji statistik deskriptif yang menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki jumlah sampel (N) sebanyak 121 sampel. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum 30 dengan rata-rata 21,71 dan standar deviasi 3,682. Variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum 20 dengan rata-rata 14,61 dan standar deviasi 2,814. Variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum 24 dengan rata-rata 17,79 dan standar deviasi 3,612. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum 25 dengan rata-rata 19,06 dengan standar deviasi 3,682.

2. Uji Kualitas data

Pada penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS 16. Uji kualitas data berupa uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik, kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan regresi. Model regresi pada penelitian ini yaitu signifikan apabila model tersebut memenuhi asumsi klasik regresi. Asumsi tersebut dapat terpenuhi apabila data penelitian berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak terdapat heteroskedastisitas.

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah alat untuk menguji apakah tiap pertanyaan telah mengungkapkan faktor atau indikator yang ingin diselidiki. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Pengujian validitas memakai teknik korelasi *Product Moment*. Instrumen dikatakan valid apabila alat ukur yang digunakan valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono 2004). Instrument penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai sig < 5%.

TABEL 4. 2
Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Keterangan
Kualitas Layanan	1	0,361	0,945	Valid
	2	0,361	0,945	Valid
	3	0,361	0,631	Valid
	4	0,361	0,901	Valid
	5	0,361	0,945	Valid
	6	0,361	0,654	Valid
Sanksi Perpajakan	1	0,361	0,948	Valid
	2	0,361	0,948	Valid
	3	0,361	0,447	Valid
	4	0,361	0,948	Valid
Pengetahuan Perpajakan	1	0,361	0,623	Valid
	2	0,361	0,836	Valid
	3	0,361	0,836	Valid
	4	0,361	0,493	Valid
	5	0,361	0,836	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	1	0,361	0,661	Valid
	2	0,361	0,746	Valid
	3	0,361	0,825	Valid
	4	0,361	0,716	Valid
	5	0,361	0,811	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2018

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan setelah seluruh instrumen telah dilakukan uji validitas dan sudah teruji validitasnya. Dalam uji ini setiap instrumen akan dinilai seberapa tingkat konsistensinya dengan teknik pengukuran menggunakan koefisien *Crombach's Alpha*. Sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel moderat ketika nilai alpha antara 0,50-0,70, instrumen reliabel tinggi apabila nilai alpha antara 0,70-0,90, dan instrumen reliabel sempurna apabila nilai alpha >0,90.

TABEL 4. 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Crombach's Alpha</i>	Standar Reliabel	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	0,946	0,70	6	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,918	0,70	4	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,883	0,70	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,895	0,70	5	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan *Crombach's Alpha* untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,946, sanksi perpajakan sebesar 0,918, pengetahuan perpajakan sebesar 0,883 dan kepatuhan wajib pajak 0,895. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini reliabel karena nilai *Crombach's Alpha* > 0,70.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan menguji apakah data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Uji ini adalah pengujian pertama kali yang dilakukan dalam analisis statistik untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

TABEL 4. 4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		121
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.06982259
Most Extreme Differences	Absolute	.038
	Positive	.024
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.417
Asymp. Sig. (2-tailed)		.995

a. Test distribution is Normal.

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai asymp Sig (2-tailed) yaitu sebesar $0,995 > \alpha 0,05$, karena nilai sig lebih besar dari $\alpha 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi multikolinieritas. Model regresi dapat dikatakan bebas multikolinieritas ketika nilai *tolerance* lebih dari 0,1, dan nilai *Variance Inflasi Factor (VIF)* kurang dari 10 yang dilihat dari hasil regresi berganda.

TABEL 4. 5
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.581	2.249		1.593	.114		
	Kualitas Layanan	.402	.086	.391	4.703	.000	.858	1.166
	Sanksi Perpajakan	.215	.102	.165	2.100	.038	.968	1.033
	Pengetahuan Perpajakan	.202	.085	.199	2.383	.019	.855	1.170

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa VIF masing-masing variabel memiliki nilai kurang dari 10 dan nilai tolerance masing-masing variabel lebih dari 0,1. Variabel kualitas layanan memiliki nilai VIF sebesar 1,166 dan nilai *tolerance* 0,858. Variabel sanksi

perpajakan memiliki nilai VIF sebesar 1,033 dan nilai *tolerance* 0,968. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai VIF sebesar 1,170 dan nilai *tolerance* 0,855. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada data masing-masing variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terjadi kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Uji yang digunakan dalam pengujian heteroskedastisitas ini adalah uji *gletser* yang dilihat dari nilai signifikansi diatas 0,05.

TABEL 4. 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.017	1.355		2.965	.004
Kualitas Layanan	.029	.052	.054	.554	.581
Sanksi Perpajakan	-.030	.062	-.045	-.491	.625
Pengetahuan Perpajakan	-.100	.051	-.192	-1.954	.053

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen lebih besar dari alpha 0,05. Variabel kualitas layanan memiliki nilai sig sebesar 0,581, variabel sanksi perpajakan memiliki nilai sig sebesar 0,625, variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai sig sebesar 0,053. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Persamaan Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh perubahan variabel independen. Hasil uji t pada tabel tersebut :

TABEL 4. 7
Hasil Uji Nilai T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.581	2.249		1.593	.114
	Kualitas Layanan	.402	.086	.391	4.703	.000
	Sanksi Perpajakan	.215	.102	.165	2.100	.038
	Pengetahuan Perpajakan	.202	.085	.199	2.383	.019

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.7 menunjukkan hasil uji nilai t yang menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 3,581 - 0,402 \text{ KL} + 0,215 \text{ SP} + 0,202 \text{ PP}$$

Persamaan linear regresi berganda dapat diartikan bahwa:

- a. Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak restora. Dari analisis data tersebut diperoleh

variabel kualitas layanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan nilai koefisiensi sebesar 0,402. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kualitas layanan $<0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama **diterima**.

b. Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis kedua tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Dari analisis data tersebut diperoleh variabel sanksi perpajakan memiliki tingkat signifikansi 0,038 dengan nilai koefisien sebesar 0,215. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel sanksi perpajakan $<0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua **diterima**.

c. Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis ketiga tentang pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Dari analisis data tersebut diperoleh variabel pengetahuan perpajakan memiliki tingkat signifikansi 0,019 dengan nilai koefisien sebesar 0,413. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena tingkat signifikansi yang dimiliki

variabel pengetahuan perpajakan $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga **diterima**.

TABEL 4. 8

Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	Ket.
1.	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran	Diterima
2.	Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran	Diterima
3.	Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran	Diterima

Sumber : data primer yang diolah ,2018

2. Hasil Uji Nilai F

TABEL 4. 9

Uji Nilai F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	496.614	3	165.538	17.127	.000 ^a
	Residual	1130.857	117	9.665		
	Total	1627.471	120			

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Hasil uji nilai F pada tabel 4.9 menunjukkan nilai F sebesar 17,127 dan nilai sig 0,000 $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini.

TABEL 4. 10
Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.305	.287	3.10893

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.10 nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah 0,305 atau 30,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap dependen sebesar 30,5% dan sisanya 69,5% dijelaskan oleh variabel lain.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Bantul

Hipotesis pertama (H_1) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran dan hasil regresi dapat diketahui dengan melihat tabel 4.7 yang menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dan nilai (B) 0,402 sehingga H_1 diterima. Hal ini semakin baik kualitas layanan yang diberikan petugas perpajakan maka wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas perpajakan dan meningkatkan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya, artinya:

- a. Wajib Pajak berpersepsi bahwa penguasaan peraturan perpajakan oleh wajib pajak sangat diperlukan.
- b. Wajib Pajak berpersepsi bahwa kecepatan pelayanan dan kesesuaian prosedur sangat diperlukan.
- c. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan membantu wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.
- d. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan memberikan informasi dengan jelas dan dapat

diterima oleh wajib pajak mengenai peraturan perpajakan.

- e. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan mampu berkomunikasi dengan baik.
- f. Wajib Pajak berpersepsi bahwa petugas perpajakan cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul pada wajib pajak.

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan petugas perpajakan maka wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas perpajakan dan meningkatkan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya. Sistem yang dianut di Indonesia adalah *self assessment sistem* dimana wajib pajak diberikan kepercayaan secara penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor serta melaporkan kewajiban pajaknya, dan dapat menunjukkan sifat kegotongroyongannya pajak sebagai wujud kewajiban dan kecintaan kenegaraan setiap anggota masyarakat.

Dengan kualitas layanan yang diberikan petugas perpajakan meningkat diharapkan wajib pajak mampu bekerjasama dengan baik dan jujur dalam melaporkan kewajiban pajaknya sehingga dapat meningkatkan penerimaan untuk membiayai pembangunan Negara. Hal ini sejalan dengan penelitian Supadmi dan L.K., (2016) , Z. A *et., al* (2015), Jati

dan Ida (2016), serta Setiawan dan Putu (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Bantul. Namun tidak sejalan dengan penelitian Ilat *et al.* (2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Bantul

Hipotesis kedua (H_2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran dan hasil regresi dapat diketahui dengan melihat tabel 4.7 yang menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,038 < \alpha 0,05$ dan nilai (B) 0,215 sehingga H_2 diterima. Artinya sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Semakin tegas sanksi yang dikenakan wajib pajak maka wajib pajak semakin patuh, artinya:

- a. Wajib Pajak merasa apabila belum melakukan pembayaran pajak restoran maka mendapatkan sanksi administratif berupa denda.
- b. Wajib Pajak merasa apabila memiliki tunggakan pajak akan mendapat surat teguran.

- c. Wajib Pajak merasa petugas pajak akan bertindak tegas kepada para wajib pajak restoran yang belum / terlambat membayar pajak restoran.
- d. Wajib Pajak merasa malu apabila mendapatkan surat teguran karena tidak membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan Supadmi dan L. K., (2016), Jati dan Ida (2016), Pranadata (2014), Z. A *et., al* (2015), Modugu dan John (2014) serta Setiawan dan Putu (2015).

3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kabupaten Bantul

Hipotesis ketiga (H_3) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran dan hasil regresi dapat diketahui dengan melihat tabel 4.7 yang menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,019 < \alpha 0,05$ dan nilai (B) 0,202 sehingga H_3 diterima. Menurut Punarbhawa (2013) pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak berdasarkan dari tahu, ingat dan ilmu tentang peraturan perpajakan yang didapatkannya dari undang-undang perpajakan, artinya:

- a. Wajib Pajak merasa mengetahui fungsi pajak yang telah dibayar.

- b. Wajib Pajak berpersepsi bahwa dengan membayar pajak, maka pembangunan fasilitas umum menjadi lebih baik.
- c. Wajib Pajak berpersepsi bahwa dengan membayar pajak, wajib pajak dapat menikmati sarana prasarana sebagai kebutuhan umum.
- d. Wajib Pajak merasa mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan, dan cara membaya pajak dengan benar.
- e. Wajib Pajak merasa mengetahui bagaimana cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supadmi dan L. K., (2016) serta Z. A *et., al* (2015), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran wajib pajak akan cenderung memenuhi kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak mengetahui pajak yang dibayarkannya dipergunakan oleh pemerintah untuk kegiatan pemerintahan dan dapat dirasakan wajib pajak secara langsung maupun tidak langsung.

Analisis deskriptif yang dilakukan pada penelitian ini memperkuat pendapat mengenai semakin baik kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak yang ingin

memenuhi kewajiban perpajakannya maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya karena wajib pajak merasa puas atas layanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka menyetujui apabila kualitas layanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilat *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran. Dia menyatakan bahwa Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus kepada wajib pajak tidak membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.