

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Isi bab ini adalah penyajian hasil analisis dari data-data primer yang telah diperoleh dengan metode survei melalui kuesioner yang disebar secara langsung kepada responden sebagai instrumen penelitiannya dan telah diolah menggunakan SPSS 15 *for windows*. Data yang disajikan dan digunakan adalah data yang telah teruji valid dan realibel. Hasil pengujian dan pembahasan dari penelitian ini akan dibahas sebagai berikut :

A. Uji Pilot Test

Peneliti sebelum mengambil data dari responden juga melakukan *pilot test* yang berfungsi untuk mengetahui apakah item soal pada kuesioner secara jelas dapat dimengerti oleh responden. Pilot tes tersebut dilakukan pada tanggal 3 September 2019 sampai tanggal 7 September 2019 terhadap 10 responden baik penghuni dan pemilik Rumah Kos disekitar tempat tinggal peneliti yaitu wilayah Kelurahan Warungboto dan Kelurahan Semaki, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Setelah melakukan uji analisis data, pilot test ini membuktikan bahwa tidak semua item soal pada kuesioner dapat dimengerti oleh responden, sehingga beberapa item soal dihapuskan dari kuesioner yang nantinya akan digunakan dalam penelitian ini.

Pada variabel kepatuhan wajib pajak, item soal yang dihapuskan yaitu nomor satu (1) pada indikator mendaftarkan diri sebagai wajib pajak daerah

secara sukarela. Item ini dihapuskan karena tidak reliabel. Untuk variabel kepatuhan terdapat 6 item soal, 6 indikator, dan 3 dimensi yang akan digunakan. Adapun variabel pengetahuan pajak, item soal yang dihapuskan yaitu nomor satu (1) pada indikator pengetahuan tentang peran pajak. Alasan dihapuskan karena tidak reliabel, sehingga pada variabel pengetahuan terdapat 8 item soal, 8 indikator, dan 3 dimensi yang digunakan pada penelitian ini. Sedangkan untuk variabel lingkungan wajib pajak tidak terjadi penghapusan item soal pada penelitian ini, sehingga variabel ini menggunakan 5 item soal, 4 indikator, dan 2 dimensi.

Variabel kualitas pelayanan fiskus juga dilakukan penghapusan item soal yaitu item soal nomor 6, 8, 10, dan 11 pada kuesioner untuk wajib pajak yang sudah pernah ke kantor pajak daerah. Item tersebut dihapuskan karena tidak reliabel, sehingga pada variabel kualitas pelayanan fiskus terdapat 8 item soal, 8 indikator, dan 5 dimensi yang terbagi menjadi *tangibility* (3 soal), *reliability* (2 soal), *responsiveness* (1 soal), *assurance* (1 soal), dan *empathy* (1 soal). Adapun pada kuesioner untuk wajib pajak yang belum pernah ke kantor pajak daerah dimensi terjadi penghapusan item soal yaitu item soal nomor 6, 8, 9, 10, 11, dan 12. Alasan item tersebut dihapuskan karena tidak valid dan tidak reliabel, sehingga variabel terdapat 6 soal, 6 indikator, dan 3 dimensi yang terbagi menjadi *tangibility* (3 soal), *reliability* (2 soal), dan *responsiveness* (1 soal).

Untuk variabel sanksi perpajakan terjadi penghapusan dari 6 item soal menjadi 4 item soal, 3 indikator, dan 1 dimensi. Alasan penghapusan item soal nomor 4 dan nomor 5 pada variabel sanksi pajak karena tidak reliabel.

B. Gambaran Umum Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah orang pribadi atau wajib pajak pemilik Rumah Kos yang memiliki IMB usaha Rumah Kos dan terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Strategi peneliti untuk mengambil data dari responden dilakukan secara *door to door* yaitu mendatangi setiap usaha rumah Rumah Kos dari masing-masing pemilik Rumah Kos pada periode tanggal 12 Oktober 2019 sampai tanggal 20 Oktober 2019. Peneliti secara langsung meminta responden untuk mengisi kuesioner serta melakukan wawancara singkat dengan responden untuk mempertajam analisis tingkat kepatuhan pajak dari responden. Berikut tabel 4.1. merupakan rincian hasil pengumpulan data kuesioner:

TABEL 4.1.
Hasil Distribusi Pengumpulan Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	34	100%
Kuesioner yang kembali	34	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang lengkap	32	94,1%
Kuesioner yang tidak lengkap	2	5,9%
Kuesioner yang dapat diolah	32	94,1%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1. diatas, jumlah kuesioner yang disebar dan kembali sebanyak 34 kuesioner. Jumlah tersebut mencerminkan bahwa

kuesioner yang kembali 100% atau sebanyak 34 kuesioner seperti saat kuesioner disebar ke responden. Apabila kondisi kuesioner yang kembali tersebut tidak lengkap pengisiannya seperti adanya item soal yang tidak dijawab, maka untuk menghindari terjadinya bias dan ambigu dalam analisis data disini peneliti tidak menggunakan kuesioner tersebut untuk diolah. Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan isian kuesioner, peneliti menemukan sebanyak 2 kuesioner atau sebesar 5,9% kuesioner yang tidak layak untuk dianalisis dalam penelitian ini. Adapun kuesioner yang kemudian dapat dianalisis yaitu sebanyak 32 kuesioner atau sebesar 94,1%.

C. Gambaran Umum Responden

Karakteristik responden mendeskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, kepemilikan jumlah rumah Rumah Kos, kepemilikan jumlah kamar Rumah Kos, kepemilikan NPWP, dan kehadiran responden ke Kantor Pajak Daerah atau Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Berikut ini merupakan penjelasan dari kriteria tersebut:

1. Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin pemilik dan atau pengelola Rumah Kos yang memiliki peran mengurus pembayaran pajak terbagi menjadi responden perempuan dan responden laki-laki. Berikut tabel 4.2. merupakan data responden sesuai jenis kelamin:

TABEL 4.2.
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Keterangan	Jumlah Responden
----	------------	------------------

		Angka	Persentase
1	Perempuan	9	28,1%
2	Laki-Laki	23	71,9%
Total		32	100%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 23 responden atau sebesar 71,9% dari keseluruhan jumlah responden, sedangkan responden perempuan berjumlah 9 responden atau sebesar 28,1% dari keseluruhan jumlah responden. Hal ini menunjukkan bahwa dominasi responden penelitian yaitu berjenis kelamin laki-laki yang menjadikan kepemilikan Rumah Kos sebagai usaha keluarga disamping usaha utama yang dimiliki.

2. Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia terbagi menjadi 4 kelompok, masing-masing memiliki interval 10. Berikut tabel 4.3. merupakan data responden berdasarkan usia:

TABEL 4.3.
Jumlah Responden Menurut Usia

NO	Keterangan	Jumlah Responden	
		Angka	Persentase
1	20 – 29 tahun	5	15,6%
2	30 – 39 tahun	9	28.1%
3	40 – 49 tahun	13	40,6%
4	> 50 tahun	5	15,6%
Total		32	100%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3. diatas, menunjukkan bahwa dari data yang diperoleh, responden terbanyak memiliki rentang usia 40-49 tahun yaitu sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 40,6%. Diikuti responden

dengan rentang usia 30-39 tahun yang berjumlah 9 orang dengan persentase 28,1%. Sisanya yaitu sebanyak 10 responden dengan rentang usia 20-29 tahun dan usia diatas 50 tahun, masing-masing sebanyak 5 responden atau sebesar 15,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pemilik Rumah Kos yang berada di wilayah Kota Yogyakarta berada pada tingkat usia yang masih produktif dengan rentang usia 30-49 tahun.

3. Pendidikan Terakhir

Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir yang pernah ditempuh responden dengan kriteria yaitu jenjang pendidikan SMP, SMA, D1-D3, S1, S2, dan S3. Data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ditunjukkan oleh tabel 4.4. sebagai berikut:

TABEL 4.4.
Jumlah Responden Menurut Pendidikan Terakhir

NO	Keterangan	Jumlah Responden	
		Angka	Persentase
1	SMP	0	0%
2	SMA	2	6,3%
3	D1-D3	5	15,6%
4	S1	20	62,5%
5	S2	3	9,4%
6	S3	2	6,3%
Total		32	100%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4. diketahui bahwa responden penelitian ini sebagian besar merupakan lulusan S1 yaitu sebanyak 20 orang (62,5%). Jumlah responden terbanyak selanjutnya untuk tingkat pendidikan terakhir D1-D3 dan S2, secara berturut-turut yaitu 5 orang (15,6%) dan 3 orang (9,4%). Diikuti tingkat pendidikan terakhir yang pernah ditempuh yaitu

jenjang SMA dan S3 dengan jumlah yang sama yaitu 2 orang (6,3%). Karakteristik responden sesuai data diatas mengindikasikan bahwa pemilik Rumah Kos di Kota Yogyakarta tergolong sebagai masyarakat yang berpendidikan sebab tingkat pendidikan responden terendah yang dimiliki yaitu SMA dan terdapat pemilik Rumah Kos yang pernah menempuh pendidikan S3. Tingkat pendidikan terakhir responden yang tinggi tersebut berkaitan erat dengan pengetahuan pemilik Rumah Kos tentang perpajakan. Pada proses wawancara singkat, responden mampu menjelaskan terkait kewajiban perpajakan secara umum yang dibebankan kepada pemilik Rumah Kos seperti tarif pajak, waktu pembayaran pajak, dan sanksi pajak.

4. Kepemilikan Jumlah Rumah Rumah Kos

Pemilik Rumah Kos tidak selalu hanya memiliki satu rumah atau usaha Rumah Kos, maka peneliti menanyakan jumlah rumah yang dimiliki dengan menggunakan interval 5 rumah. Pengelompokan responden berdasarkan jumlah kepemilikan rumah Rumah Kos ditunjukkan tabel 4.5 sebagai berikut:

TABEL 4.5.
Jumlah Responden Menurut Kepemilikan Jumlah Rumah Rumah Kos

Keterangan	Jumlah	Persentase
1-5 rumah	32	100%
6-10 rumah	0	0%
11-15 rumah	0	0%
>15 rumah	0	0%
Total	32	100%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa responden penelitian ini seluruhnya (100%) memiliki rumah Rumah Kos dengan interval antara 1

rumah sampai 5 rumah. Rumah Rumah Kos yang dimiliki seluruh responden khusus untuk wilayah Kota Yogyakarta saja tidak ada yang lebih dari 5 rumah, meskipun ada pemilik Rumah Kos yang juga memiliki usaha rumah Rumah Kos yang berlokasi tidak di Kota Yogyakarta tetapi tidak peneliti masukkan dalam akumulasi kepemilikan jumlah rumah Rumah Kos dalam penelitian ini.

5. Kepemilikan Jumlah Kamar Rumah Kos

Pengelompokan responden berdasarkan jumlah kepemilikan rumah Rumah Kos ditunjukkan tabel 4.6 sebagai berikut:

TABEL 4.6.
Jumlah Responden Menurut Kepemilikan Jumlah Kamar Rumah Kos

Keterangan	Jumlah	Persentase
11-15 kamar	2	6,25%
16-20 kamar	5	15,6%
21-30 kamar	23	71,9%
>30 kamar	2	6,25%
Total	32	100%

Sumber ; Data primer diolah,

Berdasarkan tabel 4.6. diketahui bahwa responden penelitian ini mayoritas memiliki kamar Rumah Kos berjumlah 21-30 kamar yaitu 23 responden (71,9%). Untuk jumlah kamar terbanyak selanjutnya yaitu 16-20 kamar yang dimiliki oleh 5 responden (15,6%), sedangkan untuk jumlah 11-15 kamar dan diatas 30 kamar masing-masing dimiliki 2 responden (6.25%). Jumlah kamar yang dimiliki oleh pemilik usaha Rumah Kos tersebut termasuk obyek pajak yang dikenai pajak atas Rumah Kos sesuai Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yaitu >10 kamar.

6. Kepemilikan NPWP

Pengelompokan responden pada penelitian ini berdasarkan kepemilikan NPWP yang ditunjukkan tabel 4.7 sebagai berikut:

TABEL 4.7.
Jumlah Responden Menurut Kepemilikan NPWP

Keterangan	Jumlah	Persentase
Ya	29	90,6 %
Tidak	3	9,4%
Total	32	100%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7. diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini sebanyak 29 orang dengan persentase 90,6% sudah memiliki NPWP. Sementara hanya ada 3 orang dengan persentase 9,4% yang tidak memiliki NPWP. Hal ini menunjukkan bahwa responden pemilik Rumah Kos mentaati Ketentuan Umum Perpajakan yaitu mendaftarkan diri pada Kantor Pajak Pratama (KPP) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak.

7. Kepemilikan NPWPD

Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) merupakan nomor yang wajib dimiliki setiap wajib pajak daerah termasuk wajib pajak pemilik Rumah Kos sebagai identitas untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, serta mengakses berbagai layanan pajak online daerah. Berikut merupakan jumlah responden menurut jumlah kepemilikan NPWPD:

TABEL 4.8.
Jumlah Responden Menurut Kepemilikan NPWPD

Keterangan	Jumlah	Persentase
Ya	19	59,4%

Tidak	13	40,6%
Total	32	100%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.8. dan gambar 4.7. diatas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki NPWPD hanya 19 pemilik Rumah Kos atau sebesar 59,4%, sisanya terdapat 13 responden (40,6%) yang belum memiliki NPWPD. Sesuai data tersebut diketahui bahwa meskipun pemilik Rumah Kos yang memahami aturan pajak dan memahami kewajiban sebagai wajib pajak pusat dengan memiliki NPWP, belum tentu berperilaku patuh pajak daerah. Salah satu kriteria patuh pajak daerah yaitu mendaftarkan diri sebagai wajib pajak daerah dan memiliki NPWPD. Adapun pemilik Rumah Kos dalam penelitian ini yang belum memiliki NPWPD diketahui sebanyak 40,6%. Peneliti mengasumsikan responden tersebut belum pernah membayar pajak. Alasannya karena syarat bagi subyek pajak untuk dapat membayarkan pajak daerah yaitu memiliki NPWPD.

8. Kehadiran Responden ke Kantor Pajak Daerah

Pelayanan pajak pada tingkat daerah di Kota Yogyakarta dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta. Pelayanan pajak diberikan tidak hanya di kantor pajak daerah, tetapi juga pelayanan secara online untuk memudahkan mengakses berbagai informasi. Berikut tabel 4.9 merupakan jumlah responden yang pernah hadir ke kantor pajak daerah:

TABEL 4.9.

Jumlah Responden Menurut Kehadiran Responden ke Kantor Pajak Daerah

Keterangan	Jumlah	Persentase
-------------------	---------------	-------------------

Sudah Pernah	4	12,5%
Belum Pernah	28	87,5%
Total	32	100%

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9. diatas, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini hanya 4 responden atau sebesar 12% yang sudah pernah ke kantor pajak daerah (BPKAD Kota Yogyakarta), sedangkan sisanya sebanyak 28 responden (88%) belum pernah ke kantor pajak daerah.

Berdasarkan hasil wawancara singkat diketahui bahwa responden tidak mengurus sendiri terkait pajak daerah karena ada pihak yang mewakili. Untuk menyelesaikan urusan administrasi pajak, responden mempercayakan kepada keluarga atau kepada fiskus dari Pemerintah Kota Yogyakarta, Kecamatan, dan Kelurahan setempat yang melakukan jemput bola. Oleh karena itu, partisipasi responden ke kantor pajak daerah hanya direpresentasikan oleh 4 responden.

Seluruh responden pada penelitian ini yang berjumlah 32 responden mengisi kuesioner pada Bagian 5 untuk kualitas pelayanan fiskus. Adapun 4 responden yang pernah ke kantor pajak daerah juga mengisi kuesioner Bagian 5. Alasan pengisian kuesioner Bagian 5 karena kuesioner diperuntukkan bagi responden yang pernah ke kantor pajak daerah.

D. Uji Kualitas dan Instrumen Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini yang memberikan deskripsi karakteristik untuk masing-masing

variabel. Tujuannya untuk mengetahui respon umum dari responden terhadap variabel yang diuji dalam penelitian ini, seperti: pengetahuan pajak, lingkungan wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

TABEL 4.10.
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	32	15	30	25.09	3.666
Pengetahuan Perpajakan	32	19	40	35.34	4.440
Lingkungan Wajib Pajak	32	12	24	21.656	2.252
Kualitas Pelayanan Fiskus	32	14	30	26.031	3.095
Sanksi Pajak	32	9	20	17.125	2.324

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Tabel 4.10. diatas adalah hasil analisis statistik deskriptif yang terdiri dari deviasi standard (*standard deviation*), rata-rata (*mean*), nilai maksimum, dan nilai minimum dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, penjelasan lebih lanjut tabel 4.10 akan dijelaskan berikut ini:

- a. Uraian variabel kepatuhan wajib pajak sesuai hasil analisis deskriptif diatas menunjukkan bahwa apabila responden menjawab sangat setuju (5 skor) untuk seluruh pertanyaan (6 item soal) yang diajukan peneliti pada kuesioner, maka nilai maksimal yang diperoleh yaitu 30. Dengan nilai maksimum 30 dan rata-rata sebesar 25.09 menunjukkan responden setuju bahwa pemilik Rumah Kos yang patuh memiliki kewajiban mendaftarkan diri sebagai wajib pajak daerah, mengisi formulir pajak daerah, menghitung pajak Rumah Kos, menyetorkan pajak Rumah Kos , dan bersedia untuk diperiksa fiskus.

Berdasarkan variasi jawaban, variabel kepatuhan wajib pajak terdapat 10 responden yang menjawab dibawah skor 4 dan sisanya 22 responden menjawab dengan skor 4 dan skor 5. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang dimiliki responden pada penelitian ini bervariasi.

- b. Hasil analisis deskriptif untuk variabel pengetahuan pajak sesuai tabel 4.10. diatas menunjukkan apabila responden menjawab sangat setuju (5 skor) untuk seluruh pertanyaan (8 item soal) yang diajukan peneliti pada kuesioner, maka nilai maksimal yang diperoleh yaitu 40. Dengan nilai rata-rata 35.34 yang mendekati nilai maksimum 40 menunjukkan bahwa responden penelitian ini memiliki pengetahuan terkait informasi umum perpajakan, aturan perpajakan, sanksi perpajakan, serta mekanisme pemungutan, penyetoran, dan pelaporan pajak.

Data kuesioner untuk variabel pengetahuan pajak menunjukkan terdapat 8 responden yang memberikan respon jawaban dibawah skor 4. Sisanya sebanyak 24 responden memberikan jawaban dengan skor 4 dan skor 5. Dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini memiliki berbagai tingkat pengetahuan pajak.

- c. Uraian variabel lingkungan wajib pajak sesuai hasil analisis deskriptif tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa apabila responden menjawab sangat setuju (5 skor) untuk seluruh pertanyaan (5 item soal) yang diajukan peneliti pada kuesioner, maka nilai maksimal yang diperoleh yaitu 25. Dengan nilai rata-rata 21.65 dan nilai maksimum 24 bahwa

tidak ada responden yang memiliki maksimum skor 25. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku patuh pajak individu tidak termotivasi oleh faktor lingkungan sosial responden seperti perilaku masyarakat yang patuh atau tidak patuh pajak. Alasannya variabel lingkungan wajib pajak ini terdapat 6 responden memilih opsi netral dan setuju, sehingga jawaban responden begitu variatif pada variabel ini.

- d. Uraian variabel kualitas pelayanan fiskus sesuai hasil analisis deskriptif tabel 4.10 diatas menunjukkan apabila responden menjawab sangat setuju (5 skor) untuk seluruh pertanyaan (6 item soal) yang diajukan peneliti pada kuesioner, maka nilai maksimal yang diperoleh yaitu 30. Diketahui pada variabel ini nilai rata-rata 26.03 dan nilai maksimum 30. Artinya, pelayanan yang diberikan oleh fiskus dinilai responden pelayanan tersebut handal, terjamin, fiskus tanggap dan empati, serta adanya sarana pendukung layanan yang memadai.

Diketahui terdapat 3 responden yang memberikan respon jawaban dibawah skor 4. Sebanyak 29 responden memberikan jawaban dengan skor 4 dan skor 5 yaitu opsi setuju dan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden terbantu untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan berbagai pelayanan yang diberikan fiskus.

- e. Uraian variabel sanksi pajak sesuai hasil analisis deskriptif tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa apabila responden menjawab sangat setuju (5 skor) untuk seluruh pertanyaan (4 item soal) yang diajukan peneliti pada kuesioner, maka nilai maksimal yang diperoleh yaitu 20.

Diketahui bahwa terdapat 4 responden nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata sebesar 17.125. Disisi lain, terdapat 14 responden memilih respon jawaban dibawah skor 4, dampaknya standard deviasi hanya sebesar 2.32 dengan nilai minimum skor 9. Kondisi ini menunjukkan bahwa sanksi pajak Rumah Kos dianggap tidak memaksa, tidak diberikan kepada pihak yang melanggar hukum, dan bukan sebagai alat pencegah perilaku melanggar.

2. Uji Validitas

Tabel 4.11. di bawah ini menyajikan hasil uji validitas dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

TABEL 4.11.
Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Nilai <i>Anti Image Correlation / KMO</i>	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	Item soal 1	0,784	Valid
		Item soal 2	0,797	Valid
		Item soal 3	0,754	Valid
		Item soal 4	0,887	Valid
		Item soal 5	0,775	Valid
		Item soal 6	0,824	Valid
		Nilai KMO MSA	0,804	Valid
2.	Pengetahuan Pajak (X ₁)	Item soal 1	0,766	Valid
		Item soal 2	0,771	Valid
		Item soal 3	0,879	Valid
		Item soal 4	0,770	Valid
		Item soal 5	0,869	Valid
		Item soal 6	0,899	Valid
		Item soal 7	0,880	Valid
		Item soal 8	0,821	Valid
		Nilai KMO MSA	0,830	Valid
3.	Lingkungan Wajib Pajak (X ₂)	Item soal 1	0,754	Valid
		Item soal 2	0,730	Valid
		Item soal 3	0,724	Valid

		Item soal 4	0,718	Valid
		Item soal 5	0,817	Valid
		Nilai KMO MSA	0,743	Valid

Lanjutan Tabel 4.11

4.	Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	Item soal 1	0,845	Valid
		Item soal 2	0,874	Valid
		Item soal 3	0,851	Valid
		Item soal 4	0,855	Valid
		Item soal 5	0,860	Valid
		Item soal 6	0,898	Valid
		Nilai KMO MSA	0,862	Valid
5.	Sanksi Pajak (X ₄)	Item Soal 1	0,685	Valid
		Item Soal 2	0,703	Valid
		Item Soal 3	0,700	Valid
		Item Soal 4	0,724	Valid
		Nilai KMO MSA	0,703	Valid

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Uji validitas dilakukan untuk mengukur keabsahan atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan *Factor Analysis* melalui *Conformatory Factor Analysis* (Arikunto, 2013). Pengukurannya adalah, apabila angka KMO MSA $> 0,5$ maka variabel tersebut valid, sebaliknya apabila angka KMO MSA $< 0,5$ maka variabel tersebut tidak valid. Pada sumbu diagonal *anti image correlation*, item instrument pertanyaan penelitian harus memiliki nilai $> 0,5$.

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan / instrument yang disampaikan kepada responden memiliki kriteria valid, karena setiap item pertanyaan dan variabel pada penelitian ini mempunyai nilai koefisien validitas *Anti Image Correlation* $> 0,5$, dan nilai KMO MSA $> 0,5$. Hal tersebut bermakna bahwa seluruh item pertanyaan dan indikator penelitian adalah valid dan

dapat digunakan sebagai pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian dan dapat diolah lebih lanjut.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui akurasi, ketepatan, konsistensi, dan stabilitas dari suatu instrument yang dipakai sebagai alat ukur untuk mengukur suatu konsep dari variabel atau konstruk. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien *Cronbach Alpha*. Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 untuk seluruh variabel dalam kuesioner penelitian, maka alat ukur pada instrumen tersebut dikatakan reliable (Ghazali, 2011). Tabel 4.12. dibawah ini menyajikan ringkasan hasil uji reliabilitas dari variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dan diolah menggunakan SPSS 15.

TABEL 4.12.
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	0.885	Reliabel
2.	Pengetahuan Perpajakan	0.891	Reliabel
3.	Lingkungan Wajib Pajak	0.792	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan Fiskus	0.870	Reliabel
5.	Sanksi Pajak	0.736	Reliabel

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 4.12. di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.885, pengetahuan pajak sebesar 0.891, lingkungan wajib pajak sebesar 0.792, kualitas pelayanan fiskus 0.870, dan sanksi perpajakan sebesar 0.736. Artinya, seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam

penelitian ini adalah reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan dapat digunakan lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh variabel yang diuji dalam penelitian ini.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menentukan apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* yang mana membandingkan distribusi data yang akan diuji normalitasnya dengan distribusi normal yang baku. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* penelitian ditunjukkan pada tabel 4.13. di bawah ini :

TABEL 4.13.
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Keterangan	Unstandarized Residual
N	32
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0.466
<i>Asymp. Sig (2 tailed)</i>	0.982
Kesimpulan	Residual menyebar normal

Sumber ; Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui bahwa hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov* memiliki nilai sebesar $0.982 > \text{sig. } 0.05$. Artinya, hasil uji normalitas pada penelitian ini sesuai syarat dari uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu jika angka *Asymp. Sig (2 tailed)* > 0.05 , maka terbukti data residual berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengabalisis apakah ada atau tidak korelasi antar variabel bebas pada model regresi, dimana kondisi yang baik adalah tidak adanya korelasi antar variabel. Multikolinearitas dapat diidentifikasi melalui *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Syarat terjadinya multikolinearitas apabila memiliki *Tolerance Value* lebih besar dari 0,10 dan lebih kecil dari 10,00. Apabila nilai VIF lebih kecil dari 0,10 dan lebih besar dari 10,0 maka tidak terjadi multikolinearitas. Tabel 4.15 berikut ini merupakan hasil pengujian multikolinearitas:

TABEL 4.14.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Pengetahuan Pajak	0,602	1,662	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Lingkungan Wajib Pajak	0,745	1,342	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,535	1,869	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Sanksi Pajak	0,527	1,897	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14. diatas dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan *Tolerance Value* tidak ada yang kurang dari 0,10 atau diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10,00 atau tidak melebihi 10,00 untuk semua variabel independen, yaitu variabel pengetahuan pajak, lingkungan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Sesuai hasil *Tolerance Value* dan VIF tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antara variabel independen pada model regresi ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah kondisi adanya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi, dimana kondisi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut homoskedastisitas (Ghozali, 2011) Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas menggunakan Uji Glajzer. Heteroskedastisitas tidak terjadi apabila variabel independen dalam persamaan regresi memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Tabel 4.15. berikut ini merupakan hasil uji heteroskedastisitas:

TABEL 4.15.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0.561	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Lingkungan Wajib Pajak	0.337	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.140	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Pajak	0.138	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah, 2019

Sesuai Uji Glajzer yang ditunjukkan pada tabel 4.15. diketahui bahwa seluruh variabel bebas (independen) yaitu variabel pengetahuan pajak ($0.561 > \text{sig } 0.05$), variabel lingkungan wajib pajak ($0.337 > \text{sig } 0.05$), variabel kualitas pelayanan fiskus ($0.140 > \text{sig } 0.05$), dan variabel sanksi pajak ($0.138 > \text{sig } 0.05$) yang digunakan dalam penelitian ini nilai signifikansinya lebih besar 0.05. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa seluruh variabel bebas pada persamaan regresi penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga peneliti dapat melanjutkan pengujian regresi.

A. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam rangka menguji hipotesis penelitian, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Menurut Ghozali (2011) analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh antara satu atau lebih variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Besarnya pengaruh dari variabel independen ini dapat dihitung melalui persamaan linear berganda yang diolah dengan SPSS 15 seperti tabel 4.16. berikut ini:

TABEL 4.16.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Ustandardized Coefficients	T _{hitung}	Sig
	B		
(Constant)	0.903	0.190	0.851
Pengetahuan Pajak	0.319	2.927	0.007
Lingkungan Wajib Pajak	0.011	0.055	0.957
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.980	5,916	0.000
Sanksi Pajak	-0.747	-3.364	0.002
<i>Adjusted R Square</i>	0.676		
F hitung	17.163		
F tabel	2.71		
Sig F	0.000 ^a		

^a Dependent Variable : Kepatuhan wajib pajak

Sumber : Data primer diolah, 2019

Untuk menjelaskan seberapa kuat kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen digunakan uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*). Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.16 diatas dan diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,676. Artinya, bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel

pengetahuan pajak, lingkungan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak sebesar 67,6%, sedangkan sisanya (100% - 67,6% = 32,4%) yaitu sebesar 32,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen, penelitian ini menggunakan Uji F. Dasar pengambilan keputusan pada Uji F adalah jika nilai signifikansi < 5% ($\alpha=0,05$). Berdasarkan hasil pengolahan data yang terdapat pada tabel 4.16. diatas diketahui bahwa nilai signifikansi $0.000 < \alpha 0.005$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa faktor yang terdapat pada model yang diuji dapat menjelaskan variabel dependen lebih baik dibanding konstantanya.

Berdasarkan hasil pengolahan data sesuai tabel 4.16., berikut adalah rumusan persamaan model regresi linear berganda pada penelitian ini :

$$Kep = 0.903 + 0.319 Knw + 0.011 Envr + 0.980 Serv - 0.747 Sanc + e$$

Hasil kesimpulan pada model penelitian ini dijabarkan sesuai tabel 4.17. Adapun penjelasan hasil penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Hipotesis Satu (H₁)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 untuk variabel pengetahuan pajak diketahui bahwa koefisien regresi bernilai positif sebesar 0.319 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (sig 0.007 < α 0.05) sehingga hipotesis pertama (H₁) dalam penelitian ini **Terdukung**. Oleh karena itu, kesimpulan dari pengujian terhadap hipotesis 1 adalah

variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos.

b. Uji Hipotesis Dua (H₂)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 untuk variabel lingkungan wajib pajak diketahui bahwa koefisien regresi bernilai positif sebesar 0.011 dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 (sig 0.957 > α 0.05) sehingga hipotesis kedua (H₂) dalam penelitian ini **Tidak Terdukung**. Oleh karena itu, kesimpulan dari pengujian terhadap hipotesis 2 adalah variabel lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos.

c. Uji Hipotesis Tiga (H₃)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 untuk variabel kualitas pelayanan fiskus diketahui bahwa koefisien regresi bernilai positif sebesar 0.980 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (sig 0.000 < α 0.05) sehingga hipotesis ketiga (H₃) dalam penelitian ini **Terdukung**. Oleh karena itu, kesimpulan dari pengujian terhadap hipotesis 3 adalah variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos.

d. Uji Hipotesis Empat (H₄)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 untuk variabel sanksi pajak diketahui bahwa koefisien regresi bernilai negatif sebesar 0.747 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (sig 0.002 < nilai α 0.05) sehingga hipotesis keempat (H₄) dalam penelitian ini **Tidak Terdukung**. Oleh

karena itu, kesimpulan dari pengujian terhadap hipotesis keempat adalah variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos.

Selanjutnya, persamaan regresi berganda pada penelitian ini dapat disimpulkan seperti tabel 4.17 sebagai berikut :

TABEL 4.17.
Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis		Koefisien		Hasil
		Prediksi	Hasil Uji	
H₁	Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos di Kota Yogyakarta	$\alpha_1 + < 0.05$	$\alpha_1 + < 0.05$	Terdukung
H₂	Lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos di Kota Yogyakarta	$\alpha_2 + < 0.05$	$\alpha_2 + > 0.05$	Tidak Terdukung
H₃	Kualitas pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos di Kota Yogyakarta	$\alpha_3 + < 0.05$	$\alpha_3 + < 0.05$	Terdukung
H₄	Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos di Kota Yogyakarta	$\alpha_4 + < 0.05$	$\alpha_4 - < 0.05$	Tidak Terdukung

Sumber : Data primer diolah, 2019

G. Pembahasan

1. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos

Hipotesis pertama pada penelitian ini memperkirakan bahwa pengetahuan pajak akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Data kuesioner untuk variabel pengetahuan pajak menunjukkan terdapat 24 responden memberikan jawaban dengan skor 4 dan skor 5 pada seluruh pertanyaan, sedangkan sisanya 8 responden memberikan variasi jawaban antara skor 2 hingga skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa 75% responden pada penelitian ini memiliki pengetahuan perpajakan sebab memilih jawaban pada opsi setuju (skor 4) dan sangat setuju (skor 5) yang mana pernyataan kuesioner tersebut mengacu pada berbagai informasi perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara singkat, responden mampu menjelaskan subyek dan obyek pajak, kewajiban pajak bagi pemilik Rumah Kos, tarif pajak Rumah Kos, masa pajak, dan mekanisme pemungutan dan penyetoran pajak.

Theory of Planned Behaviour menjelaskan bahwa faktor *behavioural belief* merupakan perilaku seseorang atau perilaku wajib pajak (*behavioural*) yang akan terjadi apabila seseorang memiliki pengetahuan dan keyakinan akan hasil (*outcome beliefs*). Untuk mempertahankan keyakinan dalam berbagai kondisi disekitar individu, teori atribusi secara internal menyatakan bahwa konsistensi

seseorang dalam berperilaku tergantung dengan pengetahuan seseorang. Sebagai faktor internal wajib pajak, motivasi individu untuk mematuhi aturan perpajakan khususnya pajak Rumah Kos akan tergantung tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri. Dengan kata lain, apabila derajat pemahaman pajak pada individu tersebut tinggi, maka tingkat motivasi membayar pajak akan tinggi meskipun dihadapkan dengan berbagai kondisi eksternal individu.

Pengetahuan pajak dalam penelitian merupakan pengetahuan yang dimiliki pemilik Rumah Kos tentang Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Sesuai item pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan peneliti kepada responden, maka pengetahuan tersebut secara spesifik merujuk pada pengetahuan pajak yang didefinisikan oleh Saad (2010) yaitu pengetahuan mengenai peranan pajak Rumah Kos, regulasi sistem pajak, hak dan kewajiban wajib pajak pemilik Rumah Kos, sanksi pajak, serta mekanisme pemungutan, penyetoran, dan pelaporan pajak.

Pada penelitian ini pengetahuan pajak pemilik Rumah Kos berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mardiansyah (2018), Asfa (2017), Wardani (2016), Palil (2011), dan Palil (2013). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan

yang dimiliki oleh wajib pajak semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Peran pemerintah daerah sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pemilik Rumah Kos dalam rangka meningkatkan pengetahuan perpajakan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan adanya sosialisasi aturan pajak daerah, sehingga kepatuhan pajak Rumah Kos akan meningkat seiring bertambahnya wawasan masyarakat.

Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa dengan meningkatnya pemahaman perpajakan wajib pajak, kepatuhan pajak juga akan meningkat. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang perpajakan akan mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

2. Pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos

Hipotesis kedua pada penelitian ini memperkirakan bahwa lingkungan wajib pajak akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Data kuesioner untuk variabel lingkungan wajib pajak menunjukkan terdapat 26 responden memberikan jawaban dengan skor 4 dan skor 5 pada seluruh pertanyaan, namun tidak ada yang memberikan nilai penuh yaitu skor 25. Sisa responden yang berjumlah 6 responden memberikan variasi

jawaban antara skor 2 hingga skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa 81,25% responden pada penelitian ini memilih jawaban pada opsi setuju (skor 4) dan sangat setuju (skor 5), dimana jawaban tersebut mengacu pada berbagai kondisi sosial dan perilaku masyarakat disekitar wajib pajak pemilik Rumah Kos.

Berdasarkan hasil wawancara singkat, beberapa responden menyatakan bahwa tetangga responden, pemilik rumah Rumah Kos disekitar rumah Rumah Kos milik responden, tidak berupaya untuk melaporkan usaha miliknya. Kondisi perilaku masyarakat tidak patuh pajak yang menjadi lingkungan sosial wajib pajak tersebut lantas tidak mempengaruhi keputusan responden. Responden pada penelitian ini menyatakan tetap mematuhi aturan perpajakan, meskipun lingkungan wajib pajak tidak patuh pada aturan perpajakan.

Ajzen (1991) menyatakan bahwa faktor eksternal dari *Theory of Planned Behavior* seperti lingkungan individu dapat menimbulkan dorongan untuk mencapai harapan normatif (*normative beliefs*). Sebagai faktor eksternal dari Teori Atribusi perilaku seseorang juga mengacu pada stimulus lingkungan sekitar apabila memiliki konsensus, kekhususan, dan konsistensi yang tinggi (Robbins, 2017).

Kondisi lingkungan wajib pajak yang tidak sesuai dengan standar atau harapan normatif (*normative beliefs*) responden yaitu kondisi lingkungan wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan menjadikan variabel lingkungan wajib pajak pada

penelitian ini tidak dapat menjadi faktor eksternal individu. Hal tersebut terjadi akibat tidak termotivasinya individu untuk mencapai harapan normatif (*normative beliefs and motivation to comply*) dan tidak adanya sikap individu yang sama apabila mendapati kondisi yang sama (*consensus*) dari pemilik Rumah Kos yang ada di lingkungan sekitarnya.

Hasil penelitian ini membuktikan lingkungan wajib pajak pemilik Rumah Kos tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Hasil selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mardiansyah (2018). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa lingkungan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pemilik Rumah Kos.

Hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak pemilik Rumah Kos. Dengan kata lain, walaupun masyarakat disekitar wajib pajak tidak mematuhi kewajiban pajaknya, hal itu tidak mempengaruhi keputusan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan wajib pajak tidak mempengaruhi pribadi wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya.

3. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos

Hipotesis ketiga yang diuji pada penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos, terdukung. Pada bagian ini merupakan pembahasan data kuesioner khusus Bagian 5 (responden sudah pernah dan belum pernah ke kantor pajak daerah) untuk variabel kualitas pelayanan pajak, Bagian 4 (responden sudah pernah ke kantor pajak daerah) akan dibahas selanjutnya. Sesuai data pada Bagian 5 kuesioner menunjukkan terdapat 29 responden memberikan jawaban dengan skor 4 dan skor 5 pada seluruh pertanyaan, sedangkan sisanya 3 responden memberikan variasi jawaban antara skor 2 hingga skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa 90,6% responden pada penelitian ini sangat merasakan dampak positif dari pelayanan secara tidak langsung dari fiskus yang ada di Kota Yogyakarta sebab memilih jawaban pada opsi setuju (skor 4) dan sangat setuju (skor 5).

Pernyataan kuesioner sangat setuju (skor 5) mengacu pada layanan secara tidak langsung yang disediakan fiskus pada berbagai media baik media cetak, media online, dan sosialisasi berjenjang yang dilakukan fiskus. Sebagai penjelasan lebih lanjut, menurut responden yang berada di Kecamatan Gondokusuman dan Kecamatan Umbulharjo bahwa informasi pajak daerah disampaikan oleh Kepala Rukun Warga di wilayah masing-masing dengan disertai pembagian brosur pajak pada pemilik Rumah Kos. Untuk Kecamatan Gondokusuman sendiri pernah ada sosialisasi khusus yang dilakukan fiskus di Kantor Kecamatan Gondokusuman. Hal ini membuat

responden memiliki stigma yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus meskipun pelayanan tersebut tidak bertempat langsung di Kantor BPKAD Kota Yogyakarta.

Khusus untuk kuesioner Bagian 4 (responden pernah ke Kantor Pajak Daerah atau Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta), terdapat 4 responden yang pernah ke BPKAD Kota Yogyakarta. Sesuai hasil pengisian kuesioner dan wawancara pada 4 responden tersebut diketahui bahwa 1) ruang pelayanan pajak luas dan nyaman karena terdapat *Air Conditioner* (AC), serta terdapat komputer untuk layanan pajak online, 2) fiskus menjelaskan berbagai ketentuan perpajakan, seperti : kewajiban pajak, subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, masa pajak, sanksi pajak, serta aturan pajak daerah dan pelayanan pajak secara online (e-SPTD), 3) informasi tersebut disampaikan dengan jelas dan mudah diterima, dan 4) layanan pajak online (e-SPTD) memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak.

Ajzen (1991) menjelaskan bahwa faktor eksternal dari *Theory of Planned Behaviour* seperti pelayanan fiskus dapat menimbulkan dorongan bagi individu untuk mencapai harapan normatif (*normative beliefs*). Sebagai faktor eksternal pada Teori Atribusi, perilaku seseorang juga mengacu pada stimulus dari fiskus yang memberikan pelayanan pajak pada pemilik Rumah Kos. Menurut Robbins (2017) atribusi akan tinggi apabila memenuhi syarat konsensus, kekhususan,

dan konsistensi yang tinggi. Mengacu pada faktor kekhususan, apabila stimulus yang diberikan dianggap tidak biasa (*unusual*) dan unik yaitu adanya tingkat kualitas pelayanan fiskus yang dinilai baik oleh individu, maka akan mendukung adanya atribusi eksternal. Konsistensi individu dalam berperilaku patuh terhadap pajak juga akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan secara berturut-turut oleh fiskus dianggap baik oleh individu.

Pada penelitian ini, responden menganggap bahwa fiskus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar atau harapan normatif (*normative beliefs*) responden yaitu memberikan informasi yang bersifat positif untuk mematuhi aturan perpajakan. Kondisi pelayanan fiskus tersebut menjadikan variabel kualitas pelayanan fiskus pada penelitian ini menjadi faktor eksternal pendukung perilaku patuh pajak. Hal tersebut terjadi akibat individu termotivasi untuk mencapai harapan normatif (*normative beliefs and motivation to comply*) dan adanya sikap individu yang sama apabila mendapati kondisi yang unik (kekhususan) dari pelayanan yang diberikan oleh fiskus.

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos di Kota Yogyakarta. Hal ini konsisten dengan penelitian Rahman (2017), Adiyasa (2016), dan Mangoting (2015). Penelitian tersebut

membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak akan sangat puas apabila aparat pajak memberikan layanannya dengan penuh perhatian karena langsung dapat dirasakan oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak memiliki pengalaman dan kesempatan langsung berhubungan dengan fiskus pada saat sosialisasi pajak hotel atas Rumah Kos di setiap kecamatan. Meskipun penelitian ini menguji secara statistik mengenai kualitas pelayanan fiskus, pelayanan tersebut merupakan pengalaman tidak langsung terhadap fiskus seperti adanya media informasi pajak, sistem pajak online, dan brosur perpajakan. Hal ini disebabkan oleh beberapa responden merupakan pemilik Rumah Kos yang tidak mengurus sendiri perpajakannya ke kantor pajak daerah. Beberapa responden meminta pihak pihak lain seperti asisten untuk membantu dalam mengurus pajak ke kantor BPKAD Kota Yogyakarta.

Berdasarkan pernyataan responden, wajib pajak banyak yang belum memiliki pengetahuan mengenai mekanisme pajak online. Oleh karena itu, pelayanan berupa sosialisasi terkait sistem pajak online perlu ditingkatkan kembali agar wawasan masyarakat meningkat dan dapat memanfaatkan fasilitas pajak online tersebut.

Diketahui melalui penelitian ini, apabila layanan berupa sosialisasi pajak, layanan pajak online, informasi pajak di berbagai

media, dan layanan pajak di kantor pajak daerah mempengaruhi pemilik Rumah Kos untuk memenuhi aturan perpajakannya.

4. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos

Hipotesis keempat pada penelitian ini memperkirakan bahwa sanksi pajak akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Data kuesioner untuk variabel sanksi pajak menunjukkan terdapat 18 responden memberikan jawaban dengan skor 4 dan skor 5 pada seluruh pertanyaan, sedangkan sisanya 14 responden memberikan variasi jawaban antara skor 2 hingga skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa 56,25% responden pada penelitian ini cenderung merasa takut atas sanksi pajak sebab jawaban responden begitu variatif yaitu pada opsi netral (skor 3), setuju (skor 4), dan sangat setuju (skor 5) yang mana pernyataan kuesioner tersebut mengacu pada sanksi pajak yang akan dikenakan pada wajib pajak bila tidak mematuhi aturan perpajakan.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan responden, diketahui bahwa responden pemilik Rumah Kos cenderung membayar pajak kalau sudah ada tagihan pajak dari fiskus. Kenyataannya, selama ini pemilik Rumah Kos belum pernah ditagih pajak ataupun dikenai sanksi atas pajak Rumah Kos. Responden lain menyatakan bahwa setelah mengetahui adanya sanksi yang akan dikenakan apabila tidak memungut pajak atas Rumah Kos dan tidak menyetorkan ke

BPKAD Kota Yogyakarta, responden memilih untuk mematuhi aturan daripada dikenai sanksi berupa denda, kenaikan, dan bunga. Beberapa responden mengaku karena takut untuk dikenai sanksi, mereka tidak memungut pajak atas Rumah Kos namun tetap menyetorkan pajak daerah atas Rumah Kos ke BPKAD Kota Yogyakarta. Sesuai hasil wawancara singkat peneliti mendapatkan jawaban yang bervariasi terkait persepsi wajib pajak atas sanksi pajak. Namun demikian, dapat ditarik benang merah bahwa motivasi utama wajib pajak pemilik Rumah Kos untuk patuh pajak karena adanya sanksi yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Dikaitkan dengan *Theory of Planned Behaviour* perilaku wajib pajak tidak dapat dikendalikan dengan adanya sanksi pajak karena sanksi tidak dapat menjadi kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioural control*). Sesuai teori atribusi, bahwa sanksi pajak tidak dapat menjadi faktor eksternal individu sebab sifatnya tidak lagi memaksa individu untuk melakukan suatu perilaku sesuai aturan yang tercantum apabila tidak ada penagihan dan penerapan sanksi oleh fiskus. Pada variabel sanksi pajak ini tidak selaras dengan *Theory of Planned Behaviour* dan teori atribusi bahwa sanksi pajak yang akan dikenakan pada pemilik Rumah Kos yang tidak mematuhi aturan pajak daerah atas Rumah Kos tidak dapat memotivasi dan tidak dapat mengendalikan pemilik Rumah Kos untuk membayar kewajiban

perpajakannya. Penyebab tidak terdukungnya teori tersebut karena tidak adanya penagihan dan pengenaan sanksi pajak Rumah Kos.

Sanksi pajak dalam penelitian merupakan sanksi atau hukuman yang dikenakan kepada pemilik Rumah Kos sesuai Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Sesuai item pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan peneliti kepada responden, maka sanksi tersebut secara spesifik merujuk pada sanksi pajak yang didefinisikan oleh Mardiansyah (2018) yaitu sanksi administrasi dan sanksi denda berupa kenaikan dan bunga sebagai upaya untuk memaksa wajib pajak untuk mematuhi aturan pajak, serta kemampuan sanksi untuk mencegah adanya pelanggaran dan penggelapan pajak.

Pada penelitian ini sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Asfa (2017), Rahman (2017), dan Mardiansyah (2018). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos.

Salah satu kondisi yang dapat membuat sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak yang ada kurang membuat jera wajib pajak. Menurut responden yang ditanyai peneliti melalui wawancara singkat, responden cenderung

tidak membayar pajak karena tidak pernah ada penagihan dari fiskus. Kondisi tersebut membuat responden tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Responden berpersepsi bahwa tidak akan ada dampak negatif yang menimpa dirinya apabila tidak membayar pajak.

Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa dengan meningkatnya sanksi pajak, kepatuhan pajak juga akan meningkat. Wajib pajak tidak melaporkan penghasilannya dan tidak membayarkan pajak hotel atas Rumah Kos sebab persepsi bahwa tidak ada dampak negatif yang ditimbulkan akibat pelanggaran pajak yang dilakukan. Oleh karena itu, perlu adanya penegakkan hukum atas aturan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dengan melakukan penagihan pajak agar wajib pajak merasa takut dan jera untuk menghindari pajak hotel atas Rumah Kos.