

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang melaporkan SPT melalui *e-filing* di kabupaten Kulonprogo dan Sleman. Kulon Progo merupakan Kabupaten yang sedang giat melakukan pembangunan diantaranya adalah pembangunan Bandara Yogyakarta *International Airport* yang nantinya akan menumbuhkan geliat ekonomi baru seperti halnya Sleman yang lebih dulu maju karena gejolak perkonomian yang tumbuh pesat karena adanya Bandara Adisutjipto. Pengisian kuesioner dilakukan oleh salah satu staf dari masing-masing wajib pajak badan, dalam hal ini adalah staf bagian keuangan atau pimpinan bagian keuangan. Berikut ini karakteristik responden menurut jenis kelamin, usia, pendidikan dan jabatan.

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	56	62,2
Perempuan	34	37,8
Jumlah	90	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 56 orang (62,2%) dan

sebanyak 34 orang (37,8%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
26 – 35 tahun	52	57,8
36 – 45 tahun	10	11,1
46 – 55 tahun	0	0,0
56 – 65 tahun	28	31,1
>65 tahun	0	0,0
Jumlah	90	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 26 – 35 tahun sebanyak 52 orang (57,8%), berusia 36 – 45 tahun sebanyak 10 orang (11,1%) dan yang berusia 56 – 65 tahun sebanyak 28 orang (31,1%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 26 – 35 tahun.

c. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	0	0,0
Diploma	11	12,2
Sarjana	79	87,8
Magister (S2)	0	0,0
Lainnya	0	0,0
Jumlah	90	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 11 orang (12,2%), dan sisanya berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 79 orang (87,8%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai pendidikan terakhir Sarjana.

d. Karakteristik Responden Menurut Jabatan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Menurut Jabatan

Jabatan	Frekuensi	Persentase
Karyawan	52	57,8
Lainnya	38	42,2
Jumlah	90	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dengan jabatan karyawan sebanyak 52 orang (57,8%), dan sisanya sebagai pimpinan sebanyak 38 orang (42,2%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah karyawan.

2. Analisis Deskriptif

a. Variabel Kemanfaatan *e-filing*

Data variabel kemanfaatan *e-filing* diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan 4 item pernyataan, sehingga skor terendah adalah 4 dan skor tertinggi adalah 16. Berdasarkan skor terendah dan tertinggi tersebut maka diperoleh nilai mean dan standar deviasi ideal sebagai berikut:

$$\text{mean rata-rata} = 1/2 (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah}) = 10$$

standar deviasi = $1/6$ (skor tertinggi - skor terendah) = 2

Dari hasil perhitungan di atas, maka kategorisasi variabel kemanfaatan *e-filing* sebagai berikut:

Tabel 4.5
Kategorisasi Kemanfaatan *e-filing*

Interval	F	%	Kategori
$X \geq 12$	76	84,4	Tinggi
$8 \leq X < 12$	14	15,6	Sedang
$X < 8$	0	0,0	Rendah
Jumlah	90	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa *e-filing* mempunyai manfaat yang tinggi, didukung oleh 76 orang atau 84,4%.

b. Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Data variabel pemahaman wajib pajak diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan 3 item pernyataan, sehingga skor terendah adalah 3 dan skor tertinggi adalah 12. Berdasarkan skor terendah dan tertinggi tersebut maka diperoleh nilai mean dan standar deviasi ideal sebagai berikut:

mean rata-rata = $1/2$ (skor tertinggi + skor terendah) = 7,5

standar deviasi = $1/6$ (skor tertinggi - skor terendah) = 1,5

Dari hasil perhitungan di atas, maka kategorisasi variabel pemahaman wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 4.6
Kategorisasi Pemahaman Wajib Pajak

Interval	F	%	Kategori
$X \geq 9$	64	71,1	Tinggi
$6 \leq X < 9$	24	26,7	Sedang
$X < 6$	2	2,2	Rendah
Jumlah	90	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa wajib pajak sudah mempunyai pemahaman mengenai pajak yang tinggi, didukung oleh 64 orang atau 71,1%.

c. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Data variabel kualitas pelayanan pajak diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan 5 item pernyataan, sehingga skor terendah adalah 5 dan skor tertinggi adalah 20. Berdasarkan skor terendah dan tertinggi tersebut maka diperoleh nilai mean dan standar deviasi ideal sebagai berikut:

$$\text{mean rata-rata} = 1/2 (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah}) = 12,5$$

$$\text{standar deviasi} = 1/6 (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}) = 2,5$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka kategorisasi variabel kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

Tabel 4.7
Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pajak

Interval	F	%	Kategori
$X \geq 9$	65	72,2	Tinggi

$6 \leq X < 9$	25	27,8	Sedang
$X < 6$	0	0,0	Rendah
Jumlah	90	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak sudah baik, didukung oleh 65 orang atau 72,2%

d. Variabel Sanksi Pajak

Data variabel sanksi pajak diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan 3 item pernyataan, sehingga skor terendah adalah 3 dan skor tertinggi adalah 12. Berdasarkan skor terendah dan tertinggi tersebut maka diperoleh nilai mean dan standar deviasi ideal sebagai berikut:

$$\text{mean rata-rata} = 1/2 (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah}) = 7,5$$

$$\text{standar deviasi} = 1/6 (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}) = 1,5$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka kategorisasi variabel sanksi pajak sebagai berikut:

Tabel 4.8
Kategorisasi Sanksi Pajak

Interval	F	%	Kategori
$X \geq 9$	60	66,7	Tinggi
$6 \leq X < 9$	21	23,3	Sedang
$X < 6$	9	10	Rendah
Jumlah	90	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sanksi pajak sudah baik, didukung oleh 60 orang atau 66,7%.

e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Data variabel kepatuhan wajib pajak diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan 13 item pernyataan, sehingga skor terendah adalah 13 dan skor tertinggi adalah 52. Berdasarkan skor terendah dan tertinggi tersebut maka diperoleh nilai mean dan standar deviasi ideal sebagai berikut:

$$\text{mean rata-rata} = 1/2 (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah}) = 32,5$$

$$\text{standar deviasi} = 1/6 (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}) = 6,5$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka kategorisasi variabel kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 4.9
Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak

Interval	F	%	Kategori
$X \geq 39$	56	62,2	Tinggi
$26 \leq X < 39$	34	37,8	Sedang
$X < 26$	0	0,0	Rendah
Jumlah	90	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak sudah tinggi, didukung oleh 56 orang atau 62,2%.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut.

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Normalitas Data

One Kolmogorov-Smirnov	Nilai Sig.	keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,858	Data Normal

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.10 di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,858 > 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi dua atau lebih antar variabel-variabel independen yang masuk ke dalam model regresi. Berikut ini hasil pengujian multikolinieritas.

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
	KEMANFAATAN <i>E-FILING</i>	.807	1.239
	PEMAHAMAN WP	.787	1.270
	KUALITAS PELAYANAN	.900	1.111
	SANKSI PAJAK	.854	1.172
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WP			

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan *e-filing* mempunyai nilai VIF sebesar 1,239, pemahaman wajib pajak memiliki nilai VIF sebesar 1,270, variabel kualitas pelayanan sebesar 1,111 dan variabel sanksi pajak mempunyai nilai VIF sebesar 1,172. Keempat variabel independen tersebut mempunyai nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut ini hasil pengujian heteroskedastisitas dengan uji Gleijser.

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.064	1.727		.616	.539
KEMANFAATAN E-FILING	-.130	.131	-.116	-.993	.324
PEMAHAMAN WP	.209	.116	.212	1.797	.076
KUALITAS PELAYANAN	.015	.061	.027	.245	.807
SANKSI PAJAK	.126	.117	.122	1.082	.282

a. Dependent Variable: abs

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel independen (kemanfaatan *e-filing*, Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak) mempunyai nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Pengujian Hipotesis

a. Interpretasi Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kemanfaatan *e-filing*, pemahaman WP, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut ini hasil analisis regresi linier berganda.

Tabel 4.13
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.436	2.787		13.791	.000
	KEMANFAATAN E-FILING	.719	.211	.365	3.410	.001
	PEMAHAMAN WP	.416	.188	.241	2.220	.029
	KUALITAS PELAYANAN	.219	.098	.227	2.240	.028
	SANKSI PAJAK	.412	.188	.228	2.191	.031
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WP						

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 38,436 + 0,719X_1 + 0,416X_2 + 0,219X_3 + 0,412X_4$$

Persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

1) Konstanta (Koefisien a)

Nilai konstanta sebesar 38,436, menunjukkan bahwa jika variabel kemanfaatan *e-filing*, pemahaman WP, kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak ada, maka wajib pajak akan tetap patuh dengan nilai sebesar 38,436.

2) Koefisien regresi kemanfaatan *e-filing* (b_1)

Variabel kemanfaatan *e-filing* (X_1) mempunyai koefisien

regresi sebesar 0,719. Koefisien regresi yang positif, menunjukkan pengaruh yang searah antara kemanfaatan *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kemanfaatan *e-filing* maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dengan asumsi *ceteris paribus*.

3) Koefisien regresi pemahaman wajib pajak (b_2)

Variabel pemahaman wajib pajak (X_2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,416. Koefisien regresi yang positif, menunjukkan pengaruh yang searah antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi pemahaman wajib pajak maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak dengan asumsi *ceteris paribus*.

4) Koefisien regresi kualitas pelayanan

Variabel kualitas pelayanan pajak (X_3) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,219. Koefisien regresi yang positif, menunjukkan pengaruh yang searah antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dengan asumsi *ceteris paribus*.

5) Koefisien regresi sanksi pajak

Variabel sanksi pajak (X_4) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,412. Koefisien regresi yang positif, menunjukkan pengaruh yang searah antara kualitas pelayanan pajak dengan

kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tegas sanksi pajak yang diterapkan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dengan asumsi *ceteris paribus*.

b. Uji Signifikansi Simultan

Hasil pengujian signifikansi simultan (uji F) dapat dilihat pada table di bawah ini.

Table 4.14
Hasil Uji F

Model	<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
<i>Regression</i>	277.395	4	69.349	5.796	.000
<i>Residual</i>	1017.005	85	11.965		
Total	1294.400	89			

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti secara simultan variable kemanfaatan *e-filing*, pemahaman WP, kualitas pelayanan dan sanksi pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

c. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial

Pengaruh parsial menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Berdasarkan hasil analisis data yang ditunjukkan Tabel 4.13 diperoleh nilai signifikansi (p-value) variable kemanfaatan *e-filing* sebesar 0,001, dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ atau $(0,001 <$

0,05), maka dapat dinyatakan variabel kemanfaatan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti H1 diterima.

Variabel pemahaman wajib pajak mempunyai nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,029, dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ atau ($0,029 < 0,05$), maka dapat dinyatakan variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti H2 diterima.

Variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,028, dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ atau ($0,028 < 0,05$), maka dapat dinyatakan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti H3 diterima.

Variabel sanksi pajak mempunyai nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,031, dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ atau ($0,031 < 0,05$), maka dapat dinyatakan variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti H4 diterima.

d. Uji Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil pengujian koefisien determinasi.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.214	.177	3.459

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.15 di atas menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,177. Artinya sumbangan variabel independen terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 17,7%. Sisanya sebesar 82,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan *e-filing*, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kulon Progo dan Sleman. Merujuk pada hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan mengolah data yang sudah didapat menunjukkan bahwa hipotesis kemanfaatan *e-filing*, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan adalah terdukung.

1. Pengaruh Kemanfaatan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditunjukkan oleh nilai sig sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi manfaat *e-filing* maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin rendah manfaat *e-filing* maka akan semakin rendah juga kepatuhan wajib pajak. *e-filing* merupakan Surat Pemberitahuan secara elektronik yang disampaikan Wajib Pajak melalui perusahaan ASP yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (Wulandari dkk, 2017). Untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak harus mempunyai *e-FIN*. *e-FIN* merupakan nomor yang digunakan wajib pajak untuk

menyampaikan SPT Tahunan melalui internet. *e-FIN* diperoleh dengan mengajukan permohonan kepada Kantor Pelayanan Pajak terdekat atau langsung melalui website. Dengan *e-FIN*, wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* agar tidak perlu lagi antri berjam-jam di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menyampaikan SPT Tahunan-nya. Dengan adanya *e-filing* diharapkan tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk menunda menyerahkan SPT-nya hanya karena tidak mempunyai waktu. Hal ini menunjukkan bahwa *e-filing* memberikan manfaat yang tinggi bagi wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Dessy dkk (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis kedua membuktikan bahwa variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh nilai sig sebesar $0,029 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin rendah. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah salah satu langkah wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang sudah ada. Seperti yang diungkapkan oleh Dessy dkk (2017) bahwa pemahaman wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti dan paham mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan tentang bagaimana cara

membayar pajak, melaporkan SPT, mengetahui dimana tempat membayar pajak, mengetahui kapan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT dan mengetahui sanksi yang diterimanya apabila tidak membayar pajak tepat waktu. Wajib pajak akan menjalankan seluruh peraturan perpajakan apabila dia memahami isi dari peraturan perpajakan tersebut. Wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang kurang taat, sedangkan wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik, tentu akan mematuhi peraturan perpajakan (Hafiz dan Saryadi, 2017). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba (2016) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis ketiga membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh nilai sig sebesar $0,028 < 0,05$. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin rendah. Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan terkait perpajakan yang sesuai atau di atas harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Jika pelayanan yang dilaksanakan pegawai pajak baik dan memberikan kesan positif kepada wajib pajak maka terdapat kemungkinan wajib pajak akan menyampaikan SPT

Tahunannya dengan rajin dan tepat dalam membayar pajak. Dengan kata lain, apabila wajib pajak merasa bahwa kualitas pelayanan pajak melebihi harapannya maka wajib pajak akan patuh terhadap norma perpajakan. Sebaliknya, bila wajib pajak merasa bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak sesuai harapannya, maka wajib pajak cenderung untuk malas membayar pajak. Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima menyebutkan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh stakeholder perpajakan terhadap Direktorat Jenderal Pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Abdi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis keempat membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh nilai sig sebesar $0,031 < 0,05$. Artinya, semakin baik sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin buruk sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin rendah. Sanksi pajak merupakan suatu alat yang digunakan untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan oleh wajib pajak. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana yang berlaku bagi wajib pajak, fiskus dan pihak ketiga. Sanksi administrasi meliputi sanksi denda, sanksi bunga dan sanksi

kenaikan. Sanksi pidana meliputi denda pidana, denda kurungan dan denda penjara (Resmi, 2003). Sanksi perpajakan sebagai jaminan bahwa wajib pajak mematuhi ketentuan Undang-Undang Perpajakan. Penerapan sanksi pajak yang tegas diharapkan dapat meminimalisir pelanggaran yang terjadi. Semakin tegas sanksi pajak yang diberlakukan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Arabella (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang dilakukan dengan tegas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.