

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS KABUPATEN KLATEN)

Henny Indriati, Sri Laksmi Pardawanawati, Wikan Budi Utami, Nofi Wahyuningtyas

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB AAS Indonesia

E-mail: hennyindriati02@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB AAS Indonesia

E-mail: laksmipardawanawati@yahoo.co.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB AAS Indonesia

E-mail: wknatm@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the awareness of taxpayers, tax sanctions, and tax service services on individual taxpayer compliance. This type of research is classified as quantitative research. The population in this study is an individual taxpayer in Klaten Regency. Sample selection using incidental sampling technique, with a total sample of 100 respondents. The type of data used is subjective data, and the data source used is primary data. The data collection method used is by using a questionnaire in the form of closed questions. The results of the study show that 1) taxpayer awareness, tax sanctions, and tax service services have a simultaneous effect on individual taxpayer compliance, 2) taxpayer awareness has a significant effect on individual taxpayer compliance, 3) tax sanctions have no effect on taxpayer compliance. individual tax, 4) tax service services have a significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer compliance, taxpayer awareness, tax sanctions, and tax service.*

1. PENDAHULUAN

Sumber pendapatan pemerintah berasal dari berbagai sektor, baik sektor dalam negeri maupun dari penerimaan luar negeri. Sumber penerimaan pemerintah dari sektor dalam negeri adalah pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri terbesar, sehingga upaya peningkatan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah, tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini disebabkan oleh banyaknya wajib pajak yang melaporkan besarnya pajak tidak sesuai dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Agar suatu sistem perpajakan *efektif*, wajib pajak diharapkan dapat patuh dengan Peraturan Perpajakan.

Upaya dalam penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada peran Direktorat Jenderal Pajak dan pegawai pajak, tetapi juga peran dari wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, supaya wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pajak mulai dari mendaftar dan memiliki NPWP, menghitung besarnya pajak, membayar pajak dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Artinya wajib pajak dituntut agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Susilawati (2013) dalam Tulenan et al (2017) kesadaran wajib pajak adalah sebuah iktikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tulus ikhlas tanpa adanya imbalan. Kesadaran

wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajibannya secara tepat dan sukarela. Kepatuhan secara sukarela dari kewajiban perpajakan adalah tujuan dari *Self Assessment System*. Proses pemungutan pajak bisa berjalan dengan baik apabila adanya peran dari wajib pajak dan pegawai pajak yang seimbang sehingga dapat tercapainya tingkat kepatuhan yang maksimal. Namun masih ada wajib pajak yang cenderung menghindari dari pembayaran pajak. Hal ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Peraturan Pajak. Maka dari itu antara faktor *internal* dan faktor *eksternal* harus seimbang dimana kesadaran wajib pajak merupakan faktor *internal* sedangkan sanksi perpajakan dan pelayanan dari pegawai pajak merupakan faktor *eksternal*.

Sanksi perpajakan adalah alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Penerapan sanksi perpajakan digunakan untuk mencegah wajib pajak melanggar Undang-Undang Perpajakan, apabila terdapat wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban pajak maka dapat dikenakan sanksi pajak yang berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dapat dilaksanakan baik sesuai dengan Peraturan Perpajakan dan dapat memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan benar dan selanjutnya dapat meningkatkan penerimaan pajak.

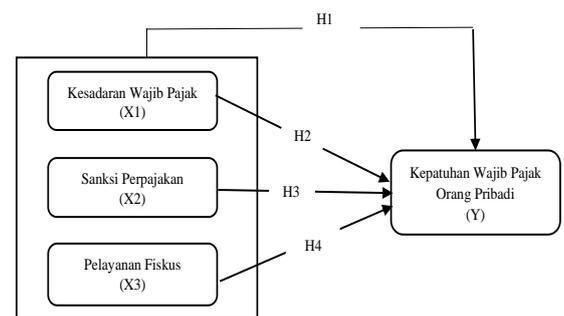
Pelayanan fiskus atau pelayanan pegawai pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, selama ini masih banyak wajib pajak yang *persepsi* negatif pada pegawai pajak yang dapat dilihat pada rendahnya pelayanan kepada wajib pajak. Wajib pajak masih merasa ada kendala dalam pelayanan yang petugas pajak misalnya petugas yang kurang ramah, menunggu lama, kantor dan layanan kurang nyaman sehingga menimbulkan keluhan yang menyebabkan ketidakpuasan dan berakibat pada peningkatan ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Hidayatulloh, 2013). Salah satu

upaya yang dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Pajak yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh *simultan* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten.

Kerangka Pemikiran



Dari kerangka pemikiran diatas, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- H1: Terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H2: Terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H4: Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini merujuk pada penelitian Siamena et all (2017) yang menggunakan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Siamena at all (2017) adalah adanya penambahan variabel independen lainnya yaitu pelayanan fiskus. Perbedaan lainnya adalah lokasi penelitian, dimana penelitian Siamena et all (2017) dilakukan di Manado sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Klaten pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Klaten. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Siamena et all (2017) terletak pada variabel dependen yang digunakan, yaitu kepatuhan wajib pajak. Persamaan juga terdapat pada metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai sumber data primer.

Berdasarkan uraian tersebut, memberikan motivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten)”.

2. METODE PENELITIAN

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau memicu perubahan atau munculnya variabel terikat (Sugiyono, 2016). Variabel independent pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2) dan pelayanan fiskus (X3). Variabel dependen atau sering disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau mengakibatkan adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)

Menurut Sugiyono (2016) Populasi terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan

kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi *efektif* yang terdaftar di KPP Pratama Klaten. Jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten tahun 2021 sebanyak 280.138 orang dan jumlah wajib pajak orang pribadi *efektif* yang terdaftar di KPP Pratama Klaten sebanyak 64.979 orang (Database KPP Pratama Klaten).

Menurut Sugiyono (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi. Sampel di ambil dengan menggunakan teknik incidental sampling,

Penelitian ini menggunakan data primer, pengumpulan data dilakukan berupa kuesioner tertutup dengan skala *likert* kepada seluruh responden penelitian. Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif dengan mengolah data primer dengan bantuan program statistik SPSS. Dengan analisa statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas). Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner, untuk melihat validitas dari masing-masing item kuesioner digunakan *corrected item-total correlation*. Berikut hasil penelitian uji validitas berdasarkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada 150 responden :

Pertanyaan Variabel	R Tabel	R hitung	Keterangan
X1.1	0,1339	0,574	Valid
X1.2	0,1339	0,596	Valid
X1.3	0,1339	0,565	Valid
X1.4	0,1339	0,685	Valid
X1.5	0,1339	0,687	Valid
X2.1	0,1339	0,798	Valid

X2.2	0,1339	0,848	Valid
X2.3	0,1339	0,821	Valid
X2.4	0,1339	0,748	Valid
X2.5	0,1339	0,652	Valid
X3.1	0,1339	0,803	Valid
X3.2	0,1339	0,906	Valid
X3.3	0,1339	0,849	Valid
X3.4	0,1339	0,884	Valid
X3.5	0,1339	0,748	Valid
Y.1	0,1339	0,743	Valid
Y.2	0,1339	0,826	Valid
Y.3	0,1339	0,782	Valid
Y.4	0,1339	0,844	Valid
Y.5	0,1339	0,763	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS

Dari hasil uji diatas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} (0,1339) sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam semua pertanyaan pada kuesioner sudah valid.

3.1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Variabel	Batas Ketentuan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,60	0,742	Reliabel
X2	0,60	0,798	Reliabel
X3	0,60	0,815	Reliabel
Y	0,60	0,802	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS

Dapat diketahui bahwa hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden sudah reliabel karena Cronbach's Alpha yang didapatkan sebesar lebih besar dari 0,60.

3.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

3.1.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi secara normal

atau tidak. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan signifikan 0,05. Dengan hasil penelitian sebagai berikut :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	P Value	Keterangan
0,05	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber : Hasil olah data SPSS

Dari Tabel hasil uji normalitas menyatakan nilai *Kolmogorov-Smirnov Asym Sig 2 Tailed* sebesar 0,200. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

3.1.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier atau korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan menganalisis *matriks korelasi* antar variabel independen dan perhitungan nilai VIF dan *tolerance-nya*. Nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau $VIF \geq 10$ mengindikasikan terjadi multikolinearitas. Dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,974	1,027	Tidak Terjadi
X2	0,924	1,083	Tidak Terjadi
X3	0,901	1,109	Tidak Terjadi

Sumber : Hasil olah data SPSS

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa perhitungan nilai *tolerance* variabel independen lebih besar dari 0,10. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi antar variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas.

3.1.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada *grafik scatterplot* berikut ini.



Dari gambar dapat dilihat bahwa untuk menguji ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *grafik scatterplot*. Pada grafik tersebut tidak terdapat pola tertentu, jadi dapat disimpulkan bahwa pada grafik tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.1.4. Hasil Uji Hipotesis

3.1.4.1 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini kuesioner disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang sedang melakukan pembayaran atau pelaporan pajak, serta sedang melakukan konsultasi pembayaran pajak di KPP Pratama Klaten. Sampel di ambil dengan menggunakan teknik *incidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bila orang yang di temui di pandang cocok sebagai sumber data. Berikut ini adalah rincian data responden dalam penelitian antara lain :

1. Jenis kelamin responden

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdapat 89 responden laki-laki dan 61 responden perempuan. Rincian data reponden dengan komposisi jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-Laki	89	59%
2	Perempuan	61	41%

Total	150	100%
-------	-----	------

Sumber : Data Primer

2. Usia Responden

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdapat 77 responden yang berusia 18 s/d 30 tahun, 54 responden yang berusia 31 s/d 45 tahun dan 19 responden yang berusia 46 s/d 60 tahun. Rincian data reponden dengan komposisi usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Kelompok Usia	Jumlah	Presentase %
1	18 s/d 30 tahun	77	51%
2	31 s/d 45 tahun	54	36%
3	46 s/d 60 tahun	19	13%
Total		150	100%

Sumber : Data Primer

3. Pekerjaan Responden

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdapat 70 responden sebagai karyawan swasta, 41 responden sebagai karyawan non swasta, 35 responden sebagai PNS dan 4 responden yang tidak bekerja. Rincian data reponden dengan komposisi pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Kelompok Usia	Jumlah	Presentase %
Karyawan			
1	Swasta	70	47%
Karyawan			
2	Non Swasta	41	27%
3	PNS	35	23%
4	Tidak Bekerja	4	3%
Total		150	100%

Sumber : Data Primer

3.1.4.2 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2), pelayanan fiskus (X3) pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di Kabupaten Klaten. Hasil pengujian regresi berganda dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Variabel Independen	B	Standard Error
Konstan	5,897	1,291
X1	0,245	0,047
X2	0,117	0,041
X3	0,352	0,039

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan Tabel dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5,897 + 0,245X1 + 0,117X2 + 0,352X3$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstan

Nilai konstan 5,897 memiliki arti bahwa jika variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus adalah nol maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar konstanta 5,897.

2. Koefisien regresi (b) X1

Koefisien kesadaran wajib pajak sebesar 0,245 bahwa setiap peningkatan satu satuan kesadaran wajib pajak maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,245 dengan asumsi variabel lain konstan.

3. Koefisien regresi (b) X2

Koefisien sanksi perpajakan sebesar 0,117 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan sanksi perpajakan satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,117 dengan asumsi variabel lain konstan.

4. Koefisien regresi (b) X3

Koefisien pelayanan fiskus sebesar 0,352 bahwa setiap peningkatan satu satuan pelayanan fiskus, maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,352 dengan asumsi variabel lain konstan.

3.1.4.3 Hasil Uji F (F – Test)

Uji F (kelayakan model) dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus) secara *simultan* (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Kepatuhan wajib pajak). Hasil

pengujian uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Model Penelitian	F hitung	F tabel	Sig
Kepatuhan Wajib Pajak	53,408	2,67	0,000

Sumber : Hasil olah data SPSS

Dari uji F diatas diperoleh F hitung sebesar 53,408 lebih besar dari F tabel sebesar 2,67 dan nilai signifikansi 0,000 kurang dari $\alpha = 0,05$, maka secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3.1.4.4 Hasil Uji t (t – Test)

Uji t statistik (t-Test) bertujuan untuk mengetahui hubungan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dan membandingkan signifikansi t dengan dengan $\alpha = 0,05$. Dengan hasil pengujian adalah sebagai berikut :

Variabel	t hitung	Sig	Keterangan
X1	5,237	0,000	Berpengaruh
X2	2,820	0,005	Berpengaruh
X3	9,021	0,000	Berpengaruh

Sumber : Hasil olah data SPSS

Dari hasil uji di atas dapat disimpulkan :

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

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $t < \alpha 0,05$. Nilai t_{tabel} adalah 1,976. Untuk variabel kesadaran wajib (X1) nilai t_{hitung} adalah 5,237 dan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,237 > 1,976$ dan nilai signifikansi $t 0,000 < \alpha 0,05$. Maka dari hasil uji ini dinyatakan H_0 ditolak sehingga H_a diterima yang artinya kesadaran wajib

pajak (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Variabel sanksi perpajakan (X2) nilai thitung adalah 2,820 dan nilai sig adalah 0,005 Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,820 > 1,976$ dan nilai signifikansi t $0,005 < \alpha$ $0,05$. maka dari hasil uji ini dinyatakan H_0 ditolak sehingga H_a diterima yang artinya sanksi perpajakan (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Variabel pelayanan fiskus (X3) nilai thitung adalah 9,021 dan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,021 > 1,976$ dan nilai signifikansi t $0,000 < \alpha$ $0,05$. Maka dari hasil uji ini dinyatakan H_0 ditolak sehingga H_a diterima yang artinya pelayanan fiskus (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.1.4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada *output model summary* dari hasil analisis regresi berganda.

Hasil pengujian dengan uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

R	R Square	Ajusted R Square	Std Error Of The Estimate
0,723	0,523	0,513	1,2969

Sumber : Hasil olah data SPSS

Dari tabel diketahui bahwa *Ajusted R Square* adalah 0,513 atau 51,3%. Angka tersebut mengindikasikan bahwa dalam kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus sebesar 51,3%, sedangkan sisanya sebesar 48,7%

dipengaruhi faktor lain selain kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus.

3.2.Pembahasan

Serangkaian uji yang dilakukan dalam penelitian untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten baik secara simultan maupun parsial akan dibahas sebagai berikut :

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan dengan uji F, menunjukkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sebesar $53,408 > 2,67$ dan nilai signifikansi F $0,000 < \alpha=0,05$. Karena nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan signifikan dibawah 0,05 menunjukkan bahwa secara *simultan* variabel kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2), dan pelayanan fiskus (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Saptarini (2015) yaitu variabel pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tulenan et all (2017) yaitu variabel kesadaran wajib pajak, *kualitas* pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh secara *simultan* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0.000 yang artinya lebih kecil dari 0,05.

2. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $5,237 > 1,976$ dan nilai signifikansi t $0,000 < \alpha$ $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini sesuai dengan penelitian Mutia (2014) yang menyatakan bahwa kesadaran

wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan selaras dengan hasil penelitian Siamena et al (2017) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $2,820 > 1,976$ dan nilai signifikansi t $0,005 < \alpha$ $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini sama dengan penelitian Septarini (2015) yang menunjukkan bahwa pengaruh pengenaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif. Artinya semakin berat sanksi pajak yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dan sama dengan penelitian Mutia (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Sementara hasil penelitian Tulenan et al (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $9,021 > 1,976$ dan nilai signifikansi t $0,000 < \alpha$ $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini sama dengan penelitian Mutia (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati & Rasmini (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sementara hasil penelitian Tulenan et al (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. KESIMPULAN

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh secara *simultan* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Dimana semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Dimana apabila semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.
4. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

5. REFERENSI

- Akbar Hidayatulloh, H. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak: (survey pada KPP Pratama Bandung Cicadas) (*Doctoral dissertation*, Universitas Komputer Indonesia).
- Fitrios, R., & Asbar, A. K. (2014). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kpp Pratama Senapelan

Pekanbaru (*Doctoral dissertation*, Riau University).

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 1(2).

Gunandi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. PT. Niaga Swadaya. Jakarta.

Septarini, D. F. (2015). Pengaruh pelayanan, sanksi, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 6(1), 29-43.

Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Skripsi-Program Studi Akuntansi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta, Andi.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung, Alfabeta.

Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).

Sunyoto, D. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*, PT. Refika Aditama, Bandung.

Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada

Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).