

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA
SURAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Verlinda Ayuk Wulandari

142160039

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN JUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN DI KPP PRATAMA SURAKARTA

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Sarjana (S1) Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Yogyakarta

Disusun Oleh:

VERLINDA AYUK WULANDARI

142160039

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA
SURAKARTA

SKRIPSI

Disusun Oleh:

VERLINDA AYUK WULANDARI
NIM: 142160039

Telah disetujui dengan baik

Yogyakarta, 17 Juli 2020

Dosen Pembimbing I



Dr. Sri Suryaningsum, SE., M.Si., Akt., CA

NIK. 2 7107 97 0150 1

Dosen Pembimbing II



Dr. Sriyono, S.E., M.Si., Ak., CA

NIK. 2 7210 98 0183 1

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN DI KPP PRATAMA SURAKARTA**

Disusun Oleh:

VERLINDA AYUK WULANDARI

142160039

Telah dipresentasikan di depan dewan penguji pada tanggal 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu pernyataan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi.

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sri Suryaningsum, SE., M.Si., Akt., CA

Dr. Sriyono, S.E., M.Si., Ak., CA

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Zuhrotun, S.E, M.Si., Ak.,CA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Verlinda Ayuk Wulandari

No. Mahasiswa : 142160039

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul di atas adalah benar-benar asli karya tulis saya dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, Juli 2020

Yang memberikan pernyataan,

(Verlinda Ayuk Wulandari)

MOTTO

La Tahzan Innallaha Ma'ana

(QS. At-Taubah : 40)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah :286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu”

(Marcus Aurelius)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa,
Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Orang tuaku yg sangat tercinta, Mamak Murjilah. Terimakasih untuk semuanya terimakasih karna telah memberikan bimbingan, semangat, dukungannya baik moril maupun materil, kesabaran, kepercayaan, pengorbanan dan mendoakan anaknya sehingga bisa diberikan kelancaran dan kesuksesan dalam segala hal sampai detik ini. Semoga kebaikan mamak bisa mendapat balasan dari Allah SWT.
3. Mbak, Adik, Bude, dan Pakde saya khususnya mbak intan jumbo dan Ayuk mleyuk. Terimakasih telah memberikan bantuan, dukungan canda tawanya saranghae pokok e
4. Sahabatku Lambe Turah : Terimakasih Rani si sasonde, Dhanti si Dhancu' ku, Agnes si Genterku, Angel si Jamet ku, Wira si Laki-laki terjantan, Ademita si putih sebersih bayclin, dan Sartiqom si gendutku. Terimakasih atas kegilaan selama ini, momen yg tak terlupakan selama 4 tahun. You are not normal, BUT I LIKE!!
5. Sahabatku seperbimbingan Bu Aning dan Pak Sri (Hasri, Umi, Shinta, Acha, Sela, Farida, Rosyid, Yaya, dan Agus) Terimakasih sudah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Saudaraku angkatan 2016 di jurusan Akuntansi dan juga dari kelas A (EA-A)

terimakasih untuk pengalaman dan pembelajaran selama kuliah ini, semoga kita semua dapat menggapai mimpi dan cita-citakan selama ini

7. Keluarga Besar Menwa Kalimasada UPN “Veteran” Yogyakarta untuk Yudha 40, Alumni, Senior terimakasih atas didikan yang sangat tidak terbayangkan, dan dukungan dari kalian semua, tanpa kalian saya tidak akan mendapatkan pengalaman yang luar biasa di menwa ini. Never Die!!
8. Saudari Saudariku sejak SMA, Winda Fika (Gendutku paling yahud), Latifah Dyah (Tipehku paling ca'em), Nurul Zulkarnaen (Timahku paling uwu), Dyah Ayu (Ayuku paling montong) sayang banget sama kalian, terimakasih untuk semuanya pokoknya Thanks you For Being A Crazy Friends Like Me, But (IT ALWAYS MAKES ME FEEL BETTER) I LOVE YOU GUYS!
9. Temanku Resa Eka Dwi Safitri terimakasih telah membantuku dalam mempermudah menjejarkan skripsi ini
10. Temen - temen KKN 69 Dusun Pedukuhan 3, Dhanti, Angel, Oilien, Luluk, Arga, Bagas, Arya, Yan, dan Arifin terimakasih atas pembelajaran selama satu bulan hidup bersama

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Surakarta”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Irhas Effendi, M.S selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Winarno, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
3. Dr. Zuhrotun, S.E, M.Si., Ak., CA Selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi.
4. Ibu Dr. Sri Suryaningsum, S.E., M,Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan serta bimbingan dengan sepenuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Sriyono, M.Si., Akt., CA. yang juga telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan serta bimbingan dengan sepenuh kesabaran sehingga

skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dra, Sri Luna Murdaningrum, M.Si., Ak., CA selaku dosen wali yang telah banyak membimbing dan membantu pelaksanaan perkuliahan selama ini.
7. Seluruh dosen pengajar, staff serta karyawan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai dasar penulis dapat menyusun skripsi ini.
8. Semua pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Namun, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 2020

Penulis,
Verlinda Ayuk Wulandari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribusi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan penentuan sampel menggunakan metode *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, multikolinieritas), dan pengujian hipotesis (uji f, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji t). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan saknsi perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to obtain evidence of the effect of service quality, awareness of taxpayers, and taxation sanctions on corporate taxpayer compliance at KPP Pratama Surakarta. The theory used in this research is attribution theory. The number of samples used in this study were 100 respondents who were calculated using the Slovin formula by determining the sample using the purposive sampling method. Data collection techniques using the questionnaire method. Data analysis techniques used descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, multiple regression analysis, classic assumption test (normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity), and hypothesis testing (f test, coefficient of determination test (R^2), and t test). The results of this study indicate that the quality of service, awareness of taxpayers, and tax penalties affect the compliance of corporate taxpayers in KPP Pratama Surakarta.

Keywords: *Service quality, awareness of taxpayers, and tax services, taxpayer compliance.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Batasan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Teori	Atribusi
13	
2.2. Tinjauan Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	29
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	31

2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan
33

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Analisis Deskriptif Statistik	46
3.2 Uji Instrumen Data	47
3.2.1 Uji Validitas	47
3.2.2 Uji Reliabilitas	47
3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3.4 Uji Asumsi Klasik	49
3.4.1 Uji Normalitas	49
3.4.2 Uji Heteroskedastisitas	49
3.4.3 Uji Multikolinieritas	50
3.5 Uji Hipotesis	50
3.5.1 Uji Statistik F	50
3.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
3.5.3 Uji Statistik t	51
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Responden.....	53
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2 Tabel Frekuensi Jawaban Responden	56
4.2.1 Kualitas Pelayanan	56
4.2.2 Kesadaran Wajib Pajak	58
4.2.3 Sanksi Perpajakan	59
4.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	62
4.4 Uji Instrumen Data	65
4.4.1 Uji Validitas	65
4.4.2 Uji Reliabilitas	67
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.6 Uji Asumsi Klasik	69
4.6.1 Uji Normalitas	70

4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.6.3 Uji Multikolinieritas.....	72
4.7 Uji Hipotesis	72
4.7.1 Uji Statistik F	72
4.7.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.7.3 Uji t	74
4.8 Pembahasan.....	76
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	76
4.8.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	78
4.8.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan	84
5.3 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta.....	6
Tabel 1.2	Sistematika Kepatuhan Wajib Pajak	7
Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	53
Tabel 4.2	Persentase Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3	Persentase Usia Responden	54
Tabel 4.4	Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	55
Tabel 4.5	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.6	Hasil Analisis Jawaban Respondem Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	58
Tabel 4.7	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Sanksi Perpajakan	59
Tabel 4.8	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Analisis Deskriptif	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Statistik F	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
Tabel 4.18	Hasil Uji t	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian	93
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 3	Tabulasi Data Jawaban Kuesioner	101
Lampiran 4	Tabel Frekuensi Jawaban Responden	111
Lampiran 5	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	121
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas.....	121
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	126
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	126
Lampiran 9	Hasil Uji Normalitas	127
Lampiran 10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	127
Lampiran 11	Hasil Uji Multikolinieritas	128
Lampiran 12	Hasil Uji Statistik F	128
Lampiran 13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	129
Lampiran 13	Hasil Uji t	129

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterahkan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari pengertian ini pajak digunakan sebagai salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional yang berasal dari iuran masyarakat atas pendapatan yang diperolehnya. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembangunan nasional harus terus ditingkatkan, salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak walaupun masyarakat tidak dapat merasakan secara langsung manfaat dari

pembayaran pajak yang sudah dibayarkan. Pajak tersebut digunakan oleh negara untuk membangun bangsa secara luas dan membangun fasilitas-fasilitas umum lainnya di Indonesia. Agar pencapaian pajak di Indonesia bermanfaat sebagai sumber dana untuk pemerintah diharapkan wajib pajak taat dalam melakukan pembayarannya. Pajak diharapkan dapat menjadi sumber dana untuk pemerintah yang dapat menangani permasalahan ekonomi di Indonesia mengingat bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia saat ini (Narotama, 2010). Wajib pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemerintah mampu merealisasikan penerimaan pajak senilai Rp. 1.315,91 Triliun pada 2018. Jumlah tersebut mencapai 92,41 persen dari target penerimaan pajak APBN perubahan 2019 sebesar Rp. 1.332,1 Triliun. Realisasi penerimaan pajak di atas menunjukkan penerimaan negara secara total tumbuh sekitar 84.4 persen dibandingkan dengan tahun 2018 (<http://www.kemenkeu.go.id>). Meskipun dari tahun 2018 dan 2019 terdapat kenaikan pendapatan pajak akan tetapi jumlah angka yang dihasilkan masih terlihat lebih rendah dari pada angka yang ditargetkan pada anggaran Penerimaan dan Belanja Negara Perubahan (APBN), sehingga dalam hal ini pemerintah harus berusaha lebih giat dalam meningkatkan penerimaan pajak agar mencapai target.

Berdasarkan besarnya persentase tersebut, sehingga sangat diperlukan kerjasama dan kesadaran dari wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak negara. Baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak badan dalam kewajibannya membayar dan melaporkan pajak. Pajak menjadi salah satu sumber penerimaan negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat secara tidak langsung melalui peningkatan kesejahteraan.

Oleh karena itu untuk memperoleh pendapatan pajak pemerintah harus senantiasa berusaha mengajak wajib pajak untuk patuh dalam membayar dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak yaitu mulai diperlakukannya sistem pemungutan pajak *self assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2013). Adanya sistem pemungutan *Self assessment system*, tentunya menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Pada kenyataannya kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Kualitas pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai

pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan. Seorang aparat perpajakan harus mampu memberikan pelayanan secara efisien, efektif, adil dan profesional. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk taat dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan dalam hal ini dapat berupa interaksi secara langsung dan pengetahuan fiskus terhadap aturan dan tata cara perpajakan. Pelayanan fiskus dalam hal ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, dimana dijelaskan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dengan demikian pelayanan public yang dapat dikatakan baik apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang mudah, biaya murah, waktu yang cepat, dan mendapat sedikit atau bahkan tidak ada keluhan dari masyarakat. Jadi, kualitas pelayanan akan pajak sangat penting agar wajib pajak dapat nyaman pada pelayanan secara efisien, efektif, adil dan profesional, sehingga wajib pajak akan meningkatkan pembayaran pajaknya.

Sanksi perpajakan merupakan hal yang penting karena sanksi pajak berfungsi sebagai salah satu alat pengendali kepatuhan pajak seseorang. Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi atau hukuman yang dijatuhkan untuk tiap individu karena adanya pelanggaran ketidaktaatan dan ketidakpatuhan atas peraturan perpajakan yang berlaku. Adanya sanksi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar

melaporkan kewajiban pajaknya. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan terdapat dua sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi Perpajakan merupakan konsekuensi ketidakpatuhan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum Perpajakan atau KUP, sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi terdiri dari sanksi denda, sanksi bunga, serta sanksi kenaikan. Sanksi pidana berupa kurungan dan penjara.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2013).

Kepatuhan wajib pajak juga merupakan salah satu masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara dan masalah lainnya yaitu wajib pajak tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang telah dibayarkan tersebut akan digunakan untuk apa saja. Terdapat faktor-faktor yang bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dinilai dari ketaatannya dalam mendaftarkan diri, menghitung, membayar pajak terhutang dan melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan tepat jumlah. Kepatuhan Wajib Pajak sangat berhubungan dengan ketaatan wajib pajak dalam melakukan aturan-aturan perpajakan yang telah ada.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu sikap sadar yang tumbuh dalam diri seorang Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakana.sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Tingkat kepatuhan dalam membayar pajak Wajib Pajak Badan dapat dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri wajib pajak, yaitu kesadaran perpajakan. Saat ini Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta belum memiliki kesadaran sepenuhnya untuk membayar pajak, sehingga dampaknya yang ditimbulkan yaitu belum maksimalnya penerimaan pajak. Dengan rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak di Surakarta, hal ini mengakibatkan pemasukan SPT Tahunan belum maksimal. Hal ini dilihat dari jumlah presentase masyarakat yang melaporkan SPT yang bahkan di bawah 50 persen. Yakni baru 30 persen dari total Wajib Pajak 62.776. Dikatakannya, wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan hanya 112,72 <https://timlo.net/baca/33292/laporan-spt-wajib-pajak-badan-baru-capai-30-persen/>.

Jika dilihat dari selisih jumlah wajib pajak badan terdaftar dan realisasi pelaporan SPT di KPP Pratama Surakarta sebagai berikut:

Tabel 1.1
Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta

	2018	2019
1. WP Terdaftar Wajib SPT	63.476	62.303

Tabel 1.1
Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta (Lanjutan)

	2018	2019
Badan	5.002	5.136
OP Non Karyawan	12.418	13.203
OP Karyawan	46.036	43.964

Sumber: Laporan Tahunan KPP Pratama Surakarta, 2019

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah secara keseluruhan Wajib Pajak baik badan ataupun orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta pada tahun 2018 sebesar 63.476 yang terdiri dari 5,002 wajib pajak badan, 12,418 wajib pajak orang pribadi non karyawan dan 46,036 wajib pajak orang pribadi karyawan. Tahun 2019 jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta sebesar 62.303 yang terdiri dari 5,136 wajib pajak badan, 13.203 wajib pajak orang pribadi non karyawan dan 43.964 wajib pajak orang pribadi karyawan.

Tabel 1.2
Sistematika Kepatuhan Wajib Pajak

	2018	2019
1. WP Terdaftar Wajib SPT	63,476	62,303
Badan	5,002	5,136
OP Non Karyawan	12, 418	13,203
OP Karyawan	46,036	43,964

Tabel 1.2
Sistematika Kepatuhan Wajib Pajak (Lanjutan)

	2018	2019
2.Realisasi SPT	55,836	45,106
Badan	4,713	2,908
OP Non Karyawan & Karyawan	51,123	42,198

Sumber: Laporan Tahunan KPP Pratama Surakarta, 2019

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa realisasi SPT masih belum sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT dilihat pada tahun 2018 wajib pajak terdaftar SPT sebesar 63,476 akan tetapi realisasi SPT pada tahun 2018 hanya sebesar 55,836 masih ada 7,640 yang masih belum melaporkan SPT nya. Pada tahun 2019 wajib pajak yang terdaftar wajib SPT sebesar 62,303 akan tetapi realisasi SPT pada tahun 2019 hanya sebesar 45,106 masih ada 17,197 yang masih belum melaporkan SPT nya. Sedangkan batas akhir pelaporan SPT tahunan untuk Wajib Pajak (WP) Badan di Kantor Kanwil DJP Jateng II baru tercapai 30 Persen. Rendahnya capaian target ini karena faktor WP badan banyak yang mengaku belum siap, bahkan minta perpanjangan SPT dengan alasan sedang proses audit dan alasan lain.

Jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT selama tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 juga selalu mengalami penurunan. Pada tahun 2018 ada 55,836 wajib pajak yang melaporkan SPT, pada tahun 2019 ada 45,106 wajib pajak yang melaporkan SPT nya. Dari data tersebut mencerminkan masih rendah nya tingkat kepatuhan wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta.

Adanya tindak pidana penggelapan pajak, yaitu uang pembayaran pajak PT SHA, Solo senilai Rp.1,6 miliar. Penggelapan pajak ini melakukan modus operandi menggelapkan uang pembayaran pajak perusahaan dengan cara membuat laporan fiktif bukti pembayaran Surat Pemberitahuan (SPT) masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan SPT Pajak Penghasilan atau PPH Final pasal 4 ayat (2) seolah-olah dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. <https://www.krjogja.com/berita-lokal/jateng/solo/tersangka-pidana-pajak-rp-16-m-diringkus/>.

Penelitian terdahulu telah meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan hasil yang inkonsisten. Hasil dari penelitian Faisol dan Jufriyadi (2018) mengemukakan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan sedangkan dalam penelitian As'ari dan Erawati (2018) mengemukakan hasil bahwa pengaruh kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian yang dilakukan Adi dan Yushita (2017) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sedangkan hasil dari penelitian Arini dn Sumaryanto (2019) Kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian yang dilakukan oleh Adi dan Yushita (2017) mengemukakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sedangkan menurut penelitian Arini dn Sumaryanto (2019) mengemukakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Uraian diatas menggambarkan adanya *research gap* dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan keanekaragaman hasil penelitian tentang kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu Arifin dan Nasution (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada pemilihan variabel independent, objek penelitian serta periode penelitian. Variabel penelitian yang digunakan saat ini yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan. Objek penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, dan Periode Penelitian ini 2020. Hal ini dikarenakan Kota Surakarta memiliki cukup banyak perusahaan yang bermunculan. Tetapi dalam informasi yang dibaca peneliti menyatakan banyak wajib pajak yang tidak memenuhi Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama Surakarta).

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui:

1. Menemukan bukti secara empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
2. Menemukan bukti secara empiris apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
3. Menemukan bukti secara empiris apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

1.4. Batasan Penelitian

Agar penelitian yang didapatkan terfokus pada pembahasan, penyusunan, dan permasalahan dapat di lakukan secara terarah dan sesuai dengan tujuan yang dihadapkan serta terhindar dari penafsiran hasil yang tidak diinginkan, maka penelitian ini menitikberatkan pada 3 (tiga) variabel, yaitu: Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu, sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT dan pembayaran pajak ke kas negara.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sehingga dapat menambah wawasan mengenai perpajakan dan dapat memberikan penilaian mengenai kinerja KPP Pratama Surakarta. Serta sebagai ilmu pengetahuan betapa pentingnya pajak untuk pembangunan dan kemakmuran masyarakat.

3. Bagi penulis dan pembaca

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dalam dunia perpajakan dan mengaplikasikan teori perpajakan yang diperoleh dalam bangku perkuliahan sehingga dapat diaplikasikan dalam kehidupan bermasyarakat.

1.6. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab. Agar mendapat arah dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis,

berikut ini sistematika pembahasannya secara lengkap:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusalan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uji penelitian yang akan digunakan untuk menganalisis penelitian.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan data penelitian, analisis hasil penelitian serta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan, dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misal sifat, karakter, sikap dan lain-lain maupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Heider, 1958).

Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Heider, 1958).

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi menjelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa

hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu (Heider, 1958). Atribusi terhadap tingkah laku terdiri dari 2 (dua) sumber yaitu atribusi internal atau disposisional dan atribusi eksternal atau lingkungan (Heider, 1958). Heider (1958) juga menyatakan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) juga bersama-sama menentukan perilaku manusia. Dia menekankan bahwa merasakan secara tidak langsung adalah determinan paling penting untuk perilaku. Orang akan berbeda perilakunya jika mereka lebih merasakan atribut internalnya daripada atribut eksternalnya.

Sedangkan menurut Robbins (2008) terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi perilaku tersebut yaitu disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal merupakan perilaku yang disebabkan oleh faktor bawah kendali pribadi individu, sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal merupakan perilaku yang dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan. Pada teori atribusi, faktor internal dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, hal ini disebabkan oleh wajib pajak yang terpaksa berperilaku karena faktor bawah kendali pribadi individu itu sendiri. Sedangkan untuk faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan dan sanksi pajak, hal ini disebabkan oleh individu atau wajib pajak yang terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribusi karena peneliti akan melakukan studi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan, Jadi

teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut. Berdasarkan teori yang sudah dijelaskan di atas, maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari self assesment system, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia. "Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan" (Zain, 1994). Dengan demikian kepatuhan dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan untuk mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan (www.pajakonline.com). Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu menyatakan bahwa: "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kewajiban pajak tersebut berupa tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk

mengangsur dan menunda, dan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Ada dua macam Jenis Kepatuhan ada , diantaranya adalah:

- a. Kepatuhan Formal adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara foemal sesuai dengan dasar dan ketrentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan Material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa dari udang-undang perpajakan.

Berdasarkan beberapa definisi Kepatuhan Wajib Pajak adalah tunduk dan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan. Menurut Anggarini *et al.* (2019) Wajib Pajak dikatakan patuh apabila tepat waktu dalam penyampain surat pemberitahuan, tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dan menyelenggarakan pembukuan dan audit dalam dua tahun pajak terakhir. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk sertiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
 - 1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - 2) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan public atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Faktor lain dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik, jujur, profesional, dan bertanggung jawab dapat menciptakan kepuasan kepada pelanggan yaitu yang dimaksud Wajib Pajak. Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK01/2009 Pasal 58 sampai 61 menjelaskan fungsi dari Kantor Pajak Pratama

sebagai pelayanan fiskus: Pasal (58) berbunyi : “KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan. Pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya. Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal (59) berbunyi: “Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal (58), KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengumpulan, pencairan dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak,serta penilaian objek pajak bumi dan bangunan.
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- k. Pelaksanaan insentififikasi
- l. Pembetulan ketetapan pajak

- m. Pengurangan pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan
- n. Pelaksanaan administrasi kantor

Sementara pasal (60) menyebutkan KPP Pratama terdiri dari:

- a. Subbagian Umum
- b. Seksi apaengolahan Data dan Informasi
- c. Seksi Pelayanan
- d. Seksi Penagihan
- e. Seksi Pemeriksaan
- f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- j. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
- k. Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal (61) menjelaskan bahwa:

- (1) Subbagian umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- (2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan ha katas tanah dan

bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*, pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG*, serta penyiapan laporan kinerja.

- (3) Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen, dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
- (4) Seksi penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
- (5) Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak serta administrasi pemeriksaan pajak lainnya.
- (6) Seksi ekstensifikasi perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.
- (7) Seksi pengawasan dan konsultasi I, seksi pengawasan dan konsultasi II, seksi pengawasan dan konsultasi III, seksi pengawasan dan konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan

intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus bukan hanya memiliki peranan yang penting untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak tetapi juga untuk penerimaan Negara dalam hal pendapatan dari Pajak. Petugas pajak juga dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak karena selama proses fiskus memberikan pelayanan perpajakan juga turut membentuk sikap (*attitude*) Wajib Pajak dapat memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan.

2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai keinsafan, keadaan mengerti, hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. Kesadaran dalam KBBI dari kata sadar yang berarti insaf merasa, tahu dan mengerti. Sedangkan menurut Nasution (2012) Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penilaian positif dari wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan dan menyadarkan wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar

pajak, maka dari itu Kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak antara lain adalah dari hasil penelitian Jatmiko (2006) didapatkan beberapa faktor internal yang dominan membentuk perilaku kesadaran Wajib Pajak untuk patuh yaitu :

1. Persepsi Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Togler (2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayaran pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (*fairness*) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

2. Tingkat Pengetahuan Dalam Kesadaran Membayar Pajak

Tingkat pengetahuan dan pemahaman pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayar pajak. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat, dan sebaliknya semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya.

3. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan pajak. Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*). Profitabilitas perusahaan (*firm profitability*) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran untuk mematuhi peraturan perpajakan. Perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Perusahaan dengan profitabilitas rendah pada umumnya mengalami kesulitan.

2.1.5. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi pidana dan Sanksi administrasi (Mardiasmo, 2011). Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi dan pidana.

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP. Sanksi administrasi ini dibagi menjadi:

- a. Sanksi Administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentase dari jumlah tertentu atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja.

b. Sanksi Administrasi berupa bunga

Sanksi administrasi ini dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan presentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bung aitu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Terdapat beberapa perbedaan dalam menghitung bunga utang biasa dengan bunga utang pajak. Perhitungan bunga utang pada umumnya menerapkan bunga majemuk (bunga berbunga). Sementara sanksi bunga dalam ketentuan pajak tidak dihitung berdasarkan bunga majemuk. Besarnya bunga dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak ataupun kurang dibayar, tetapi membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut ditagih kembali dengan disertai bunga lagi.

c. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Jika melihat dari bentuknya, bisa jadi sanksi ini merupakan sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa

kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka presentase tertentu dari jumlah pajak yang kurang bayar.

Sanksi Pidana merupakan penderitaan. Yang dimaksudkan adalah suatu alat/cara terakhir hukum yang digunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana terdiri dari:

a. Kerugian

Pidana kerugian hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dari pihak ketiga.

b. Penjara

Pidana penjara seperti halnya pada pidana kerugian, yang dimaksudkan yaitu hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap tindak kejahatan.

2.2. Tinjauan Terdahulu

Adapun hasil penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1:

Tabel 2.1
Tinjauan Penelitian Terdahulu

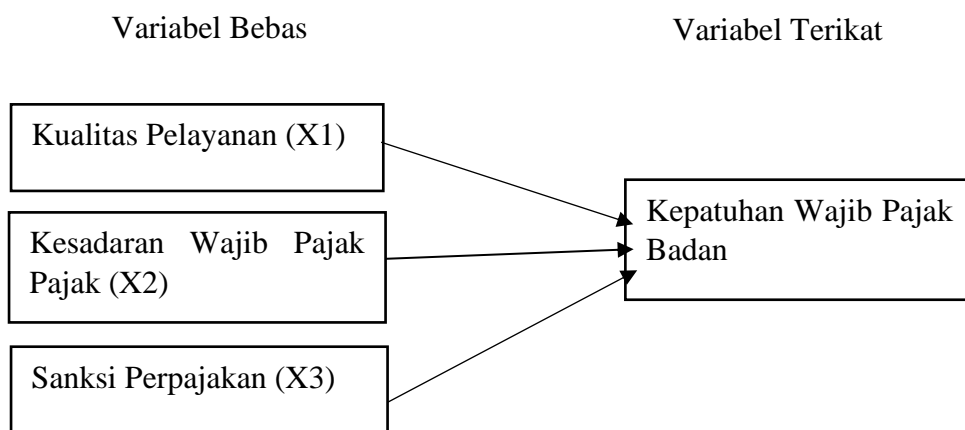
No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Syamsul Bahri Arifin dan Aulia Arief Nasution (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan	Variabel Independen Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak Badan	1. Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan
2.	Tifani Nurhakim dan Dudi Pratomo (2015)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya)	Variabel Independen Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak Badan	1. Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan
3.	Sabhati Warouw, J.Sondakh, dan Walandouw (2015)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung)	Variabel Independen Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak Badan	1. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan 2. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Tabel 2.1
Tinjauan Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
4.	I Putu Indra Pradnya Paramartha Dan Ni Ketut Rasmini (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Variabel Independen Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak Badan	1. Kualitas pelayanan, pengetahuan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan
5.	InGusti Bagus Putra Pranata dan I Ketut Jati (2019)	Pengaruh Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Variabel Independen Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan
6.	Titis Wahyu Adi dan Amanita Novi Yushita (2018)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wp Terhadap Kepatuhan Wp Badan Kpp Cilacap 2018	Variabel Independen Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wp Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak Badan	1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Iskandar (2007) Kerangka konseptual adalah sintesis dari tinjauan teori dan tinjauan penelitian terdahulu yang menyajikan keterkaitan antara variabel yang diteliti serta bentuk keterkaitannya. Untuk menggambarkan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini maka digambarkan suatu kerangka konseptual yang menggambarkan pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan , terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Oleh karena itu dapat digambarkan kerangka konseptual pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

—→ = Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari kerangka konseptual di atas dapat dijelaskan bahwa variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y), sedangkan variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Sanksi Perpajakan (X3), dari kerangka konseptual

dapat dilihat bahwa ketiga variabel independen diperkirakan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan yang akan di uji kebenarannya dengan fakta yang ada. Jika dihubungkan dengan pendekatan risetnya, penelitian yang menggunakan hipotesis adalah penelitian dengan pendekatan saintifik. Alasannya adalah pendekatan saintifik menggunakan teori atau logika atau riset-riset sebelumnya untuk menguji fenomena yang ada, sehingga hipotesis-hipotesisnya dapat di ketahui di awal riset dan harus dikembangkan. (Hartono, 2016)

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kualitas Pelayanan merupakan Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peran dari pelayanan lebih banyak menjadi seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekadar pemeriksaan (Pranadata, 2016). Pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Gilbert et al, 2004). Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena

instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak (Alabede et al, 2011). Kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak berdasarkan teori atribusi menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal yang dilakukan oleh petugas pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Penelitian dari Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Subarkah dan Dewi (2017) yang menyatakan bahwa sarana dan fasilitas pelayanan pajak di KPP Sukoharjo sudah memadai, prosedur pelayanan pajak mudah dan tidak berbelit-belit, KPP Sukoharjo sudah memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, serta KPP bersedia memberikan informasi

yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak pada wajib pajak, namun disisi lain KPP kurang cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak. Didukung juga penelitian dari Artha dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa pelayanan yang optimal kepada wajib pajak untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga penerimaan Negara melalui pajak dapat meningkat. Hal Ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan kantor pajak terhadap wajib pajak, maka semakin baik kepatuhan yang dimiliki wajib pajak.

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Kota Surakarta

2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan disaat Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara benar dan sukarela. Masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak. Menurut Nasution (2012) kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini,

wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Kesadaran juga harus mempunyai minat dari dalam diri seseorang, Menurut Suryaningsum & Widyastuti (2004), minat adalah keinginan yang didorong oleh suatu keinginan setelah melihat, mengamati, dan membandingkan serta mempertimbangkan dengan kebutuhan yang diinginkannya

Hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak berdasarkan teori atribusi menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah salah satu perilaku yang disebabkan oleh faktor internal artinya perilaku tersebut ada dibawah kendali diri wajib pajak itu sendiri. Apabila wajib pajak memiliki pemahaman dan mengerti mengenai perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak akan semakin tinggi. Sehingga kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajaknya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alifa (2012) dalam penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki persepsi positif terhadap instansi pajak. Hal tersebut juga didukung

oleh penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2010) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh satu sama lain. Kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

H2: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta

2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Madiasmo, 2011). Selain itu sanksi pajak juga dapat dijadikan sebagai suatu alat pencegahan agar wajib pajak patuh untuk membayar pajak (Madiasmo, 2011). Wajib pajak akan berfikir terlebih dahulu untuk tidak patuh membayar pajak jika sanksi yang diberikan tergolong berat. Tetapi jika sanksi yang diberikan tergolong ringan maka wajib pajak cenderung mengabaikan untuk patuh membayar pajak.

Pemerintahan Indonesia memiliki undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Republik Indonesia No. enam (6) Tahun 1983. Menurut Kantor Pemerintah Akuntan Amerika Serikat (2009) sanksi perpajakan dimaksudkan untuk membuat patuh para wajib pajak. Sanksi tegas yang diterapkan, diharapkan

akan membuat wajib pajak melaksanakan kewajibannya dalam membayarkan pajak badan. Sanksi pajak yang berat akan berdampak semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan arah hubungan yang positif sehingga semakin tinggi sanksi yang dikenakan, wajib pajak akan semakin patuh (Zain, 2008).

Hubungan variabel sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak berdasarkan teori atribusi menyatakan bahwa sanksi pajak adalah salah satu faktor eksternal yang dilakukan oleh petugas pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak badan dalam membayar pajak. Wajib pajak penting untuk mengetahui sanksi-sanksi perpajakan dan mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang telah dilakukan serta yang tidak dilakukan. Pengenaan sanksi terhadap Wajib Pajak Badan yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan diterapkan secara tegas akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan begitu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arabella (2013) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Artinya, pengenaan hukuman keada wajib pajak yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung dengan penelitian Artha dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa dengan semakin tegas sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini disebabkan oleh adanya rasa takut akan potensi denda yang mungkin akan dialami Wajib Pajak ketika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya atau terlambat memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa takut akan potensi denda yang mungkin akan dialami Wajib Pajak ketika tidak memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Rencana Penelitian ini adalah rencana dari struktur riset yang mengarahkan proses dan hasil riset sedapat mungkin menjadi valid, objektif, efisien, dan efektif (Hartono, 2016). Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kausal. Penelitian kausal komparatif merupakan kegiatan penelitian yang berusaha mencari informasi tentang mengapa terjadi hubungan sebab akibat (Hartono, 2017). Penelitian kausal komperatif ini merupakan penelitian yang meneliti hubungan sebab akibat lebih dari dua variabel.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuesioner untuk memperoleh data lapangan. Jenis skala kuesioner yang digunakan adalah skala kuesioner *likert*. Menurut Indriantoro dan Supomo (2009) metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan responden. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif korelasional. Studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi.

Penelitian yang dilakukan dengan menguraikan atau menggambarkan serta menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta.

3.2. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan dari kelompok orang-orang, peristiwa dan hal-hal yang menjadi obyek penelitian yang memiliki standar-standar tertentu dari ciri-ciri yang telah ditetapkan sebelumnya (Suryaningsum et al 2016). Maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Jenis data yang digunakan adalah data primer, data ini didapatkan dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti yang diperoleh dengan angket (kuesioner). Dimana kuesioner tersebut disebar dibagikan kepada wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

3.3. Sampel Penelitian

Sekaran (2006) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah yang ada di populasi. Apabila populasi besar maka peneliti tidak memungkinkan dapat mempelajari semua yang ada karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga sehingga perlu adanya sebuah sampel dalam penelitian (Syafiiyah, 2017). Metode pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan metode *Purposive sampling*. *Purposive sampling*

adalah metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana anggota sampel yang dipilih dapat mewakili sifat-sifat populasi.

Kriteria pemilihan yang digunakan yaitu:

1. Wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta
2. Mempunyai NPWP bertempat tinggal di Surakarta

Perhitungan Sampel berdasarkan rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

d = Nilai presisi (ditentukan dalam penelitian ini sebesar 90% atau a= 0,10)

Dengan ukuran populasi 129.592 dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%, ukuran sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{129.592}{1 + 129.592(10\%)^2}$$

$$n = \frac{129.592}{1.30592} \quad n = 99,23 \text{ , dibulatkan menjadi } 100$$

3.4. Devinisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.4.1. Devinisi Variabel Penelitian

Menurut Sekaran (2009) variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang

yang berbeda. Sesuai dengan judul penelitian, yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta” penulis melakukan pengujian dengan melakukan analisis untuk mencari pengaruh suatu variabel dengan variabel lain.

3.4.1.1. Variabel Independen (X)

Menurut Sekaran (2011) variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mengambil variabel terikat, entah secara positif maupun secara negative. Jika terdapat variabel bebas, variabel terikatpun akan hadir, dan dengan setiap unit kenaikan dalam variabel bebas, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel terikat. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen, yaitu: Kualitas Pelayanan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Sanksi Perpajakan (X3). variabel bebas adalah penerapan Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan.

3.4.1.2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sekaran (2011) Variabel Terikat (*Dependence Variable*) adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta.

3.4.2. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*Independent Variabel*) adalah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Sedangkan untuk variabel terikat (*Dependent Variabel*) adalah kepatuhan wajib pajak badan. Pengertian dari operasionalisasi variabel menurut Hartono (2016)

adalah suatu cara pengoperasian konsep (*Operationalizing The Concept*) atau disebut dengan mendefinisikan konsep secara operasi yang menjelaskan karakteristik dari objek (properti) ke dalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan konsep dapat diukur dan dioperasionalkan di dalam riset.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1

sebagai berikut.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel	Indikator
Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Widawati, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak b. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar d. Kepatuhan dalam membayar pajak
Kualitas Pelayanan (Cahyanti, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> a. Keandalan (<i>Reability</i>) b. Kepastian/jaminan (<i>assurance</i>) c. Responsif (<i>responsiveness</i>) d. Empati (<i>empathy</i>) e. Berwujud/bukti fisik (<i>tangible</i>)

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian (Lanjutan)

Kesadaran Wajib Pajak (Marpaung, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tingkat pemahaman bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku b. Tingkat pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara c. Tingkat pemahaman fungsi pajak untuk pembiayaan negara d. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar
Sanksi Perpajakan (Susmita dan Supadmi, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengetahuan wajib pajak tentang adanya sanksi perpajakan b. Sikap wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

3.4.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak (Kotler, 2002).

Menurut Azmi (2015) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan dan spesifikasinya. Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) untuk membantu, membimbing, dan memfasilitasi apa yang diperlukan atau dibutuhkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Pada kuesioner penelitian ini terdapat 8 pertanyaan dari penelitian terdahulu dari penelitian (Cahyanti, 2017) :

1. Petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak
2. Petugas pajak sudah cakap dalam melaksanakan tugas
3. Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak
4. Petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan
5. Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak
6. Petugas pajak memberikan pelayanan yang baik
7. Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik
8. Saya merasa nyaman dengan fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak

3.4.2.2. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah sikap yang berasal dari dalam diri wajib pajak terkait kewajibannya untuk membayarkan pajak kepada negara berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kesadaran Wajib Pajak diukur dengan menggunakan 4 indikator, yaitu mengetahui undang-undang pajak, fungsi pajak, kewajiban yang harus dilaksanakan serta mengetahui bahwa wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya secara sukarela dan benar. Pada kuesioner penelitian ini, terdapat 5 pertanyaan dari penelitian terdahulu dari penelitian (Marpaung 2016) :

1. Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
5. Saya secara sadar menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

3.4.2.3. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (As'ari & Erawati, 2018). Pada kuesioner penelitian ini, terdapat 7 pertanyaan dari penelitian terdahulu dari penelitian (Susmita dan Supadmi, 2016) :

1. Tindakan Wajib Pajak dalam usaha menghindari pajak harus dikenakan denda.
Adanya sanksi berupa denda akan membuat Wajib Pajak tidak melakukan kesalahan dalam kewajiban perpajakannya.
2. Denda dalam SPT sangat diperlukan
3. Hukuman untuk keterlambatan menyetor, dan melapor harus ada
4. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan
5. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan sarana mendidik wajib pajak
6. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi
7. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasi

3.4.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan dalam pembayaran tunggakan.

Pada kuesioner penelitian ini, terdapat 7 pertanyaan dari penelitian terdahulu dari penelitian (Widawati 2017) :

1. Wajib Pajak mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri
2. Wajib Pajak bersedia membayar keajiban pajak serta tunggakan pajaknya
3. Pemeriksaan Pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu.
4. Wajib Pajak selalu mengisi dan melaporkan SPT dengan ketentuan tepat waktu
5. Wajib Pajak selalu tepat waktu dalam membayar pajak.
6. Wajib Pajak mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar.
7. Wajib Pajak mengetahuibatas akhir dalam pelaporan pajak

3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Rencana penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (KPP Pratama Surakarta). Waktu penelitian akan dilakukan selama 4 bulan yaitu dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni.

3.6. Prosedur Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017) adalah langkah yang

paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Penelitian secara survei merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Untuk dapat memperoleh data dari responden individu, maka peneliti memilih kuesioner sebagai alat yang digunakan (Hartono, 2016).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh dari metode survei dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke setiap objek penelitian, yaitu wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Data primer menurut Hartono (2016) adalah data yang dikumpulkan tanpa perantara atau dilakukan sendiri oleh peneliti. Data yang di peroleh langsung oleh peneliti merupakan sumber data utama yang di peroleh lapangan berdasarkan pendapat yang ada. Cara penilaian instrumen dalam kuesioner untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 5 angka penilaian yakni angka 1 = sangat tidak setuju (STS), angka 2 = tidak setuju (TS), angka 3 = kurang setuju (KS), angka 4 = setuju (S), angka 5 = sangat setuju (SS).

3.7. Model dan Teknik Analisis Data

Menurut Hartono (2016), model adalah bentuk dari suatu teori yang harus menunjukkan hubungan kausal antara variabel-variabel di dalam model. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme (ilmu yang valid dan dibangun dari data empiris) yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Menurut Sugiyono (2017) metode deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel lainnya. Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah di pelajari sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan.

3.8. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa ada maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014).

3.9. Uji Instrumen Data

Jenis data primer perlu dilakukan uji instrumen data. Pengujian instrumen data dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan keakuratan data yang dikumpulkan melalui kuesioner.

3.9.1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji tentang seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan untuk mengukur konsep tertentu yang ingin diukur (Sekaran, 2017). Menurut Ghozali (2018), kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Ghozali (2018) suatu variabel dikatakan valid apabila nilai korelasi pearson lebih besar dari 0,05 dan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha yang ditentukan. Dalam penelitian ini nilai alpha yang dipakai sebesar 0,05, karena dianggap cukup signifikan.

3.9.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji bagaimana instrument pengukuran secara konsisten mengukur konsep apapun yang sedang diukur (Sekaran, 2017). Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa kesalahan) dan karena itu menjamin konsistensi pengukuran di sepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrument tersebut (Sekaran, 2017). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018).

Uji reliabilitas pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's alpha* dikarenakan instrumen dalam penelitian ini berupa pernyataan dan skala bertingkat. Jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$ maka data dikatakan reliable, hal ini menunjukkan keandalan instrument tersebut (Ghozali, 2018). Selain itu, *Cronbach's alpha* yang semakin mendekati nilai 1 menunjukkan semakin tinggi reliabilitasnya.

3.10. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk meramalkan bagan suatu keadaan yaitu naik turunnya variabel bebas, bila dua atau lebih variabel bebas sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis ini akan dilakukan jika jumlah variabel bebas minimal dua (Hartono, 2017)

Persamaan Regresi Berganda:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e....$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Badan

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kesadaran Wajib Pajak

X₃ = Sanksi Perpajakan

a = konstanta

β = koefisien regresi

$e = \text{error}$

3.11. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang terdiri atas pengujian, yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas.

3.11.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Seperti yang sudah diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Alat uji normalitas yang digunakan untuk menguji data yang berdistribusi normal adalah *One Sample Kolmogrov-Smirnov* (KS). Pada pengujian normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*,

- a. jika *probability value* $> 0,05$ maka H_0 diterima (berdistribusi normal),
- b. jika *probability value* $< 0,05$ maka H_0 ditolak (tidak berdistribusi normal).

3.11.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskesdasitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan terbebas dari heteroskedastisitas, apabila memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Uji Glejtser

bisa digunakan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heterokedastisitas. Maka tingkat probabilitas signifikansi harus menunjukkan diatas nilai 5%. (Ghozali, 2012).

3.11.3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan menguji adanya korelasi antara variabel bebas (*independent*) pada model regresi. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel. Pedoman model regresi yang ada atau tidaknya multikolinieritas adalah nilai besaran Varian Indlation Factor (VIF) dan tolerance, jika $VIF < 10$ atau $tolerance > 0,10$ (Rahayu, 2015).

3.12. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya (Hartono, 2017). Pengujian hipotesis merupakan pengujian *joint hypotheses*, pengujian ini melibatkan dua hal yang selalu terkait, yaitu fenomena dan metodenya (Hartono, 2017). Uji hipotesis ini dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis data yang valid dan mendukung hipotesis yang dikemukakan pada penelitian ini.

3.12.1. Uji Statistik F

Uji statistik F sebenarnya digunakan untuk melihat mengukur goodness of fit, yaitu ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Uji statistik F juga menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen

(Ghozali, 2018). Pengujian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95 % atau dengan nilai (α) = 0,05.

Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai sig. > 0,05, maka model tidak fit untuk dilakukan pengujian.
- b. Jika nilai sig. < 0,05, maka model fit untuk dilakukan pengujian.

3.12.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel bebas. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti bahwa kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari variabel terikat.

Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2018).

3.12.3. Uji Statistik t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji t digunakan untuk menguji signifikansi dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05.

Bila jumlah dari *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5 %, maka H_0 yang menyatakan $\beta_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kalimat lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018).

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Responden yang berjumlah 100 orang dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Jumlah kuisisioner yang diberikan kepada responden berjumlah 137, kuisisioner tidak kembali berjumlah 28, kuisisioner yang tidak sesuai kriteria berjumlah 9 karena pengisiannya tidak lengkap dan tidak sesuai dengan kriteria penelitian dan jumlah kuisisioner yang dapat diolah berjumlah 100. Total jumlah kuisisioner yang diolah sebesar 100 kuisisioner. Telah diisi secara benar dan lengkap sehingga dapat dianalisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini. Penyebaran Kuisisioner dilakukan selama 4 Bulan.

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuisisioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisisioner yang dikirimkan kepada responden	137	100
Kuisisioner tidak kembali	28	20,4
Kuisisioner yang tidak sesuai kriteria	9	6,6

Kuesioner yang dapat di olah	100	73
Total	274	100

Data Primer diolah, 2020

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	64	64
Perempuan	40	36
Total	100	100

Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden jenis kelamin perempuan. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 64 atau 64% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 36 atau 36%. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak badan berjenis kelamin laki-laki.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Wajib Pajak Badan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
17-25 tahun	30	30
26-40 tahun	43	43
41-55 tahun	18	18
Di atas 55 tahun	9	9
Jumlah	100	100

Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini dalam tabel 4.3 menunjukkan bahwa yang mempunyai usia 17-25 tahun sebanyak 30 orang atau 30%, usia 26-40 tahun sebanyak 43 orang atau 43%, 41-55 tahun sebanyak 18 orang atau 18%, dan di atas 55 tahun sebanyak 9 orang atau 9%. Dari jumlah tersebut menunjukkan sebagian besar dalam penelitian ini adalah mayoritas berusia 26-40 tahun.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.4
Karakter Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SMA	1	1
Diploma 3 (D3)	4	4
Sarjana (S1)	74	74
Magister (S2)	14	14
Doctor (S3)	7	7
Jumlah	100	100

Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan 100 responden yang terlihat dalam penelitian ini, pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden tingkat pendidikan jenjang SMA sebanyak 1 atau 1%, pendidikan Diploma 3 sebanyak 4 atau 4%, pendidikan Sarjana sebanyak 74 atau 74%, pendidikan Magister sebanyak 14 atau 14%, dan pendidikan Doctor sebanyak 7%, Dari jumlah tersebut menunjukkan sebagian besar dalam penelitian ini adalah mayoritas memiliki pendidikan Sarjana (S1).

4.2 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

4.2.1 Kualitas Pelayanan

Tabel 4.5
Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total
1	Petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak	0%	3%	3%	63%	31%	100%
		0	3	3	63	31	100
2	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak	0%	1%	17%	72%	10%	100%
		0	1	17	72	10	100
3	Petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan	0%	2%	13%	62%	23%	100%
		0	2	13	62	23	100
4	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak	0%	2%	23%	72%	3%	100%
		0	2	23	72	3	100
5	Petugas pajak memberikan pelayanan yang baik	0%	0%	10%	67%	23%	100%
		0	0	10	67	23	100

Tabel 4.5

Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan)

6	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik	0%	3%	11%	78%	8%	100%
		0	3	11	78	8	100
7	Saya merasa nyaman dengan fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak	0%	1%	3%	57%	39%	100%
		0	1	3	57	39	100
	Rata-rata	0%	2%	11%	67%	19%	100%

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Dari Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden cenderung menjawab setuju sebesar 67% untuk pernyataan mengenai kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden terlihat bahwa persentase 67% untuk skala 4 dan 19% untuk skala 5 menjadi 86%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat di simpulkan bahwa penilaian terhadap variabel

kepatuhan wajib pajak sudah baik.

4.2.2 Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 4.6
Hasil Analisis Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kesadaran
Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total
1	Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan.	0%	2%	9%	63%	26%	100%
		0	2	9	63	26	100
2	Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara	0%	1%	25%	68%	6%	100%
		0	1	25	68	6	100
3	Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	2%	2%	50%	46%	100%
		0	2	2	50	46	100
4	Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.	0%	2%	23%	72%	3%	100%
		0	2	23	72	3	100
5	Saya secara sadar menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.	0%	3%	0%	57%	40%	100%
		0	3	0	57	40	100
	Rata-rata	0%	2%	8%	62%	28%	100%

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Dari Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden cenderung

menjawab setuju sebesar 62% untuk pernyataan mengenai kesadaran wajib pajak. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden terlihat bahwa persentase 62% untuk skala 4 dan 28% untuk skala 5 menjadi 90%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan kesadaran wajib pajak. Sehingga dapat di simpulkan bahwa penilaian variabel kesadaran wajib pajak sudah baik.

4.2.3 Sanksi Perpajakan

Tabel 4.7
Hasil Analisis Frekuensi Jawaban Responden Variabel
Sanksi Perpajakan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total
1	Sanksi dalam SPT sangat diperlukan	0%	1%	4%	35%	60%	100%
		0	1	4	35	60	100
2	Sanksi administrasi berupa denda 2% Per bulan dari jumlah pajak tidak / kurang dibayar max 24 bulan ,apabila pengisian Pemberitahuan)	0%	2%	2%	45%	51%	100%
		0	2	2	45	51	100

Tabel 4.7
 Hasil Analisis Frekuensi Jawaban Responden Variabel
 Sanksi Perpajakan (Lanjutan)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total
3	Denda keterlambatan pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan Pajak Penghasilan Badan adalah Rp. 100.000 atau Rp 1.000.000 Per SPT,-	0%	1%	13%	74%	12%	100%
		0	1	13	74	12	100
4	Membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak	0%	2%	20%	73%	5%	100%
		0	2	20	73	5	100
5	Mengisi SPT sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	0%	5%	74%	21%	100%
		0	0	5	74	21	100
6	Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat.	0%	3%	4%	72%	21%	100%
		0	3	4	72	21	100
	Rata-rata	0%	2%	11%	67%	19%	100%

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Dari Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden cenderung menjawab setuju sebesar 63% untuk pernyataan mengenai sanksi pajak. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden terlihat bahwa persentase 63% untuk skala 4 dan 28% untuk skala 5 menjadi 91%. Hal ini menunjukkan bahwa

rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan sanksi pajak. Sehingga dapat di simpulkan bahwa penilaian variabel sanksi pajak sudah baik.

4.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.8
Hasil Analisis Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan
Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total
1	Wajib Pajak mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri.	0%	2%	1%	69%	28%	100%
		0	2	1	69	28	100
2	Wajib Pajak bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.	0%	0%	18%	72%	10%	100%
		0	1	18	72	10	100
3	Pemeriksaan Pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu.	0%	3%	22%	62%	13%	100%
		0	3	22	62	13	100
4	Wajib Pajak selalu mengisi dan melaporkan SPT dengan ketentuan tepat waktu	0%	1%	5%	62%	32%	100%
		0	1	5	62	32	100
5	Wajib Pajak selalu tepat waktu dalam membayar pajak.	0%	1%	7%	69%	23%	100%
		0	1	7	69	23	100

Tabel 4.8
 Hasil Analisis Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan
 Wajib Pajak (Lanjutan)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total
6	Wajib Pajak mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar.	0%	1%	3%	44%	52%	100%
		0	1	3	44	52	100
7	Wajib Pajak mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak.	0%	1%	4%	90%	5%	100%
		0	1	4	90	5	100
	Rata-rata	0%	1%	8%	66%	23%	100%

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Dari Tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden cenderung menjawab setuju sebesar 66% untuk pernyataan mengenai kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden terlihat bahwa persentase 66% untuk skala 4 dan 23% untuk skala 5 menjadi 89%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat di simpulkan bahwa penilaian variabel kepatuhan wajib pajak sudah baik.

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.9
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	2.29	4.71	4.0469	.40964
Kesadaran Wajib Pajak	100	2.40	5.00	4.1640	.45160
Sanksi Perpajakan	100	2.33	5.00	4.1731	.42999
Kepatuhan Wajib Pajak	100	2.43	5.00	4.1214	.41962
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji statistik deskriptif pada tabel 4.9 menunjukkan jumlah responden (N) pada variabel kualitas Pelayanan yang valid adalah 100. Kualitas Pelayanan mempunyai nilai minimum sebesar 2,29 dan nilai maksimum sebesar 4,71. Dari hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.0469 menunjukkan bahwa rata-rata responden yang menjawab setuju pernyataan- pernyataan terkait dengan kewajiban moral. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,40964 lebih kecil dari nilai rata-rata (*mean*), hal ini menunjukkan bahwa nilai *mean* dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan data.

2. Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji statistik deskriptif pada tabel 4.9 menunjukkan jumlah responden (N) pada variabel kesadaran wajib pajak yang valid adalah 100. Kualitas Pelayanan mempunyai nilai minimum sebesar 2,40 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Dari hasil nilai rata-

rata (*mean*) sebesar 4.1640 menunjukkan bahwa rata-rata responden yang menjawab setuju pernyataan- pernyataan terkait dengan kewajiban moral. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,45160 lebih kecil dari nilai rata-rata (*mean*), hal ini menunjukkan bahwa nilai *mean* dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan data.

3. Sanksi Perpajakan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji staistik deksriptif pada tabel 4.9 menunjukkan jumlah responden (N) pada variabel kualitas Pelayanan yang valid adalah 100. Kualitas Pelayanan mempunyai nilai minimum sebesar 2,33 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Dari hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.1731 menunjukkan bahwa rata-rata responden yang menjawab setuju pernyataan- pernyataan terkait dengan kewajiban moral. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,42999 lebih kecil dari nilai rata-rata (*mean*), hal ini menunjukkan bahwa nilai *mean* dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan data.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji staistik deksriptif pada tabel 4.9 menunjukkan jumlah responden (N) pada variabel kualitas Pelayanan yang valid adalah 100. Kualitas Pelayanan mempunyai nilai minimum sebesar 2,43 dan nilai maksimum sebesar 5,00. Dari hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.1214 menunjukkan bahwa rata-rata responden yang menjawab setuju pernyataan- pernyataan terkait dengan kewajiban moral. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,41962 lebih kecil dari nilai rata-rata

(*mean*), hal ini menunjukkan bahwa nilai *mean* dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan data.

4.4 Uji Instrumen Data

4.4.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), uji reliabilitas menunjukkan ketepatan dan akurasi dari pengukuran yang dilakukan. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Berikut dapat dilihat hasil uji validitas pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	“Pernyataan”	Signifikansi	Keputusan
Kualitas Pelayanan	KP 1	0,000	VALID
	KP 2	0,000	VALID
	KP 3	0,000	VALID
	KP 4	0,000	VALID
	KP 5	0,000	VALID
	KP 6	0,000	VALID
	KP 7	0,000	VALID
Kesadaran Wajib Pajak	KWP 1	0,000	VALID
	KWP 2	0,000	VALID
	KWP 3	0,000	VALID
	KWP 4	0,000	VALID
	KWP 5	0,000	VALID

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Variabel	“Pernyataan”	Signifikansi	Keputusan
Sanksi Perpajakan	SP 1	0,000	VALID
	SP 2	0,000	VALID
	SP 3	0,000	VALID
	SP 4	0,000	VALID
	SP 5	0,000	VALID
	SP 6	0,000	VALID
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP 1	0,000	VALID
	KWP 2	0,000	VALID
	KWP 3	0,000	VALID
	KWP 4	0,000	VALID
	KWP 5	0,000	VALID
	KWP 6	0,000	VALID
	KWP 7	0,000	VALID

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel-variabel penelitian pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa semua tingkat signifikansi dari item pernyataan lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel penelitian ini adalah valid pada derajat 5% dan dapat digunakan untuk mengukur masalah yang diteliti.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018), uji reliabilitas menunjukkan ketepatan dan akurasi dari pengukuran yang. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2016). Hasil perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keputusan
Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)	0,865	RELIABEL
Kualitas Pelayanan (X1)	0,824	RELIABEL
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,805	RELIABEL
Sanksi Perpajakan (X3)	0,842	RELIABEL

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS 25 didapat hasil koefisien *Cronbach Alpha* untuk empat variabel menunjukkan hasil lebih besar dari 0,70. Variabel kepatuhan Wajib Pajak Badan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,865, variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,824, variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,805, variabel sanksi perpajakan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,842. Maka dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode yang digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Badan). Analisis regresi linier berganda dianggap tepat dalam pengujian ini karena analisis regresi lebih dari dua variabel. Hasil uji regresi linier berganda dapat ditunjukkan pada Tabel 4.12 berikut ini :

Tabel 4.12
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.182	1.747		1.249	.215
	Kualitas Pelayanan	.397	.081	.388	4.898	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.407	.111	.313	3.661	.000
	Sanksi Perpajakan	.277	.102	.244	2.713	.008

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 2,182 + 0,397 X_1 + 0,407 X_2 + 0,277 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Pada persamaan diatas nilai konstanta diperoleh sebesar 2,182 yang berarti jika variabel independen yaitu penerapan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak

dan sanksi perpajakan tidak mengalami perubahan maka kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar nilai konstanta 2,182 .

2. Koefisien regresi penerapan kualitas pelayanan (X_1). Koefisien regresi penerapan kualitas pelayanan pada persamaan diatas sebesar 0,397 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 satuan penerapan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 39,7% dengan asumsi variabel lain bernilai tetap atau sama dengan nol.
3. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X_2). Koefisien regresi kesadaran wajib pajak pada persamaan diatas sebesar 0,407 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 satuan kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhana.Wajiba.Pajak Badan sebesar 40,7% dengan asumsi variabel lain bernilai tetap atau sama dengan nol.
4. Koefisien regresi sanksi perpajakan (X_3). Koefisien regresi sanksi perpajakan pada persamaan diatas sebesar 0,277 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 satuan sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 27,7% dengan asumsi variabel lain bernilai tetap atau sama dengan nol.

4.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi linear berganda adalah model yang baik. Pengujian-pengujian yang dilakukan dalam uji asumsi klasik ini meliputi: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas.

4.6.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* pada SPSS. Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai variabel pengganggu terdistribusi normal atau mendekati normal. Jika nilai Sig (*2-tailed*) lebih besar dari pada nilai *level of significant 0,05* maka data penelitian ini berdistribusi normal (Ghozali,2018). Uji normalitas yang di olah menggunakan SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 4.13

Tabel 4.13
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.578081
	Absolute Differences		.063
Most Extreme Differences	Positive		.063
	Negative		-.032
Kolmogorov-Smirnov Z			.630
Asymp. Sig. (2-tailed)			.823

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (Tabel 4.12) hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,823 atau dengan kata lain lebih besar dari 0,05. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah terdistribusi dengan normal.

4.6.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan *Uji Gletjser* atau absolut residual dari data. Apabila hasil regresi untuk masing-masing variabel menunjukkan hasil signifikan diatas tingkat kepercayaan atau signifikan 5% maka model regresi tidak mengandung danya heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang di olah menggunakan SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 4.14:

Tabel 4.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t Hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	-0,378	0,415	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak	-0,513	0,707	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	1,551	0,609	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Berdasarkan hasil analisis seperti pada Tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai signifikansinya (*p value*)>0,05 maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel tidak mengandung adanya heteroskedastisitas, sehingga memenuhi persyaratan dalam analisis regresi.

4.6.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Nilai *cut off* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,10$ maka terjadi multikolinieritas. Uji multikolinieritas yang di olah menggunakan SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 4.15:

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,479	2,086	Tidak terjadi multikolinieritas
Kesadaran Wajib Pajak	0,411	2,430	Tidak terjadi multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	0,374	2,676	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Hal ini berarti menunjukkan bahwa tidak adanya masalah multikolinier dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji Statistik F

Pengujian ini dilakukan untuk menguji signifikan secara serempak atau bersama-sama semua variable independen terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengambilan keputusan yaitu, jika probabilitas $< 0,05$ maka semua variabel

independen dalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen (Ghozali, 2016).

Tabel 4.16
Uji Simultan F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	606.206	3	202.069	78.682	.000 ^b
Residual	246.544	96	2.568		
Total	852.750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Hasil uji kelayakan model pada Tabel 4.16 menunjukkan nilai F hitung = 78,68 dengan signifikan = 0,000. Besarnya nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan layak memprediksi variabel terikat, sehingga pembuktian hipotesis dapat dilakukan.

4.7.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 bernilai besar

(mendekati 1) berarti variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika *Adjusted R Square* bernilai kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas (Ghozali, 2011). Berikut ini dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.702	1.603

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan , Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan koefisien determinasi pada Tabel 4.17, maka koefisien determinasi yang dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,702 atau 61% artinya bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan sebesar 61 % sedangkan sisanya sebesar 39% dijelaskan oleh variabel lainnya diluar variabel independen yang digunakan pada penelitian ini.

4.7.3 Uji t

Uji hipotesis dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis data yang valid dan mendukung hipotesis yang dikemukakan pada penelitian ini. Hipotesis dalam penelitian ini uji menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa

jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Penelitian ini menguji hipotesis dilihat dari nilai signifikansi. Peneliti menggunakan $\alpha = 5\%$. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis didukung dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis tidak didukung. Berikut hasil uji statistik t dapat dilihat pada tabel 4.18 :

Tabel 4.18
Hasil Uji Statistik t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.182	1.747		1.249	.215
Kualitas Pelayanan	.397	.081	.388	4.898	.000
1 Kesadaran Wajib Pajak	.407	.111	.313	3.661	.000
Sanksi Perpajakan	.277	.102	.244	2.713	.008

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Olahan Output IBM SPSS Statistics versi 25 (2020)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan hasil analisis uji statistik t pada Tabel 4.18, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil Uji Hipotesis 1 : Kualitas Pelayanan.berpengaruh.terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama

(H₁)a.diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Hasil Uji Hipotesis 2 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Variabel pengetahuan perpajakan (X₂) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (H₂) diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Hasil Uji Hipotesis 3 : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Variabel kualitas pelayanan fiskus (X₃) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,008 atau lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga (H₃) diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian statistik menggunakan regresi linier berganda, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 (Tabel 4.15). Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Pada wajib pajak badan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (KPP Pratama Surakarta), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan petugas kepada wajib pajak saat datang ke KPP Pratama Surakarta maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara rutin. Penelitian ini didukung dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan merupakan dorongan eksternal yang dimana perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau diupaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi. Kualitas pelayanan merupakan perilaku yang timbul atas dorongan eksternal. Kualitas pelayanan ini merupakan kesan yang terbentuk dari luar (eksternal) dari instansi perpajakan yang nantinya akan mempengaruhi penilaian wajib pajak itu sendiri. Instansi perpajakan yang dimaksud disini adalah pihak KPP Prtama Surakarta, jadi wajib pajak akan mengamati dan merespon kualitas pelayanan yang diberikan jika kualitas yang diberikan baik maka wajib pajak akan melakukan kewajiban perpajakan dengan baik. begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk, akses untuk melakukan pembayaran sulit maka para wajib pajak akan merasa malas untuk datang membayar pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Komala & Endang (2016) dan penelitian Riadita & Saryadi (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bahri, Diantimala & Majid

(2018), penelitian Mahfud, Arfan & Abdullah (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

4.8.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian statistik menggunakan regresi linier berganda, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,000 (Tabel 4.15). Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Pada wajib pajak badan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (KPP Pratama Surakarta), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bisa dilihat melalui hasil analisis frekuensi jawaban responden pada kuesioner, disimpulkan bahwa wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta memiliki kesadaran dalam membayar pajak badan.

Hal ini ditunjukkan sekitar 68% untuk jawaban setuju dan 28% untuk jawaban sangat setuju yang dijawab oleh responden dalam pernyataan-pernyataan mengenai kesadaran wajib pajak pada kuesioner artinya sebagian besar wajib pajak badan telah paham mengenai perpajakan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang harus mereka jalankan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi

tanggung jawab dan kewajibannya dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Seiring dengan meningkatnya pemahaman tentang perpajakan dan kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Kesadaran Wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan secara tidak langsung ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Selain itu, wajib pajak menyadari bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Peneitian ini didukung dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa faktor kesadaran membayar pajak merupakan suatu perilaku yang ditimbulkan oleh dorongan internal wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Surakarta banyak wajib pajak badan yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran membayar pajak yang tinggi, maka kepatuhan untuk membayar pajak juga tinggi. Hal ini dapat mendukung pemerintah atau DJP dalam mencapai tujuan yaitu memaksimalkan penerimaan pajak, sehingga penerimaan negara juga semakin meningkat disetiap tahunnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Asrini (2019) dan penelitian Riadita & Saryadi (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cong & Agoes (2018) yang menunjukkan bahwa kesadarann wajib pajak tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak badan.

4.8.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian statistik menggunakan regresi linier berganda, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,008 (Tabel 4.15). Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Pada wajib pajak badan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (KPP Pratama Surakarta), menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bisa dilihat melalui hasil analisis frekuensi jawaban responden pada kuesioner, disimpulkan bahwa wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta memiliki kesadaran dalam membayar pajak badan.

Hal ini ditunjukkan sekitar 63% untuk jawaban setuju dan 28% untuk jawaban sangat setuju yang dijawab oleh responden dalam pernyataan-pernyataan mengenai sanksi perpajakan pada kuesioner artinya sebagian besar wajib pajak badan telah paham mengenai perpajakan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang harus mereka jalankan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan Semakin baik sanksi pajak atas perpajakan yang diberlakukan pemerintah kepada wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya. Wajib Pajak

Badan terjadi karena sanksi perpajakan telah dilakukan secara tegas dan optimal oleh aparat perpajakan terhadap Wajib Pajak yang melakukan tindak pelanggaran. Wajib Pajak akan mempertimbangkan terlebih dahulu untuk tidak patuh membayar dan melapor SPT secara tepat waktu jika sanksi yang diberikan tergolong berat. Sanksi ini dirasa cukup efektif untuk dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada dasarnya Wajib Pajak cenderung menghindari hal-hal yang mengarah pada sanksi yang akan merugikannya.

Sanksi pajak tegas yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa takut akan potensi denda yang mungkin akan dialami Wajib Pajak ketika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya atau terlambat memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa takut akan potensi sanksi yang mungkin akan dialami Wajib Pajak ketika tidak memenuhi kewajibannya.

Peneitian ini didukung dengan teori atribusi yang menyatakan faktor sanksi pajak merupakan dorongan eksternal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Surakarta adanya sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Titis Wahyu Adi (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arini & Sumaryanto (2019) yang menunjukkan bahwa kesadarann

wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari data yang diperoleh dan diikuti pembahasannya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Artinya, dengan adanya fasilitas dan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dan yang optimal tersebut dapat dikatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga Wajib Pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhanan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Artinya, pengenaan hukuman atau sanksi kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu sulitnya proses pengambilan data jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta di karenakan himbauan dari pemerintah untuk pembatasan sosial (*physical distancing*) dimasa pandemi COVID-19 sehingga petugas KPP Pratama Surakarta yang masuk bekerja secara bergilir dan mengakibatkan peneliti sulit bertemu dengan petugas KPP Pratama Surakarta yang bersangkutan. Peneliti menyebarkan kuesioner pada saat pandemi COVID-19 sehingga menghambat proses penyebaran kuesioner. Dan wajib pajak badan yang datang tidak sebanyak sebelum adanya pandemi COVID-19

5.3 Saran

KPP Pratama Surakarta sudah memberikan pelayanan pajak dengan baik dan prima, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang sudah prima ini dapat dipertahankan dan akan lebih baik lagi jika ditingkatkan. Hal ini dilakukan agar dapat terus memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak yang nantinya akan berakibat pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi T W. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Cilacap TahunY2018. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Alabede, James O., et.al. 2011. Determinants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model for Nigeria *International Research Journal of Finance and Economics*, Issue 78, pp: 121-136.
- Alifa dan Rohmawati Nur. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Fakultas Ekonomi: Universitas Udayana. Denpasar.
- Andinata. 2015. Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Andri, Irianto. 2005. *Panduan Pengembangan Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Arabella Fuadi dan Yeni Mangonting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), h: 35-42.
- Arifin dan Nasution, 2017 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. *STIE Harapan Medan Journal Of Accounting*, Vol 3, No 2 .
- Artha, K. G. W., dan Setiawan, P. E. 2016. "Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan wajib Pajak di KPP Bandung Utara". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 913–937.
- Arum, Harjanti dan Zulaikha. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting*. 1(1), 1-8
- As'ari, Nur Ghailina dan Teguh Erawati. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan

- Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dewantara* Vol. 2 No. 1.
- Azmi, Muhammad Nurul. 2018. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Azmi, Novri Dwi. 2015. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. *Jom FISIP Vol. 2. Riau*
- Badudu, J.S dan Zain. 1994. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Brata, Yuningsih, dan Kesuma. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda.
- Cong, J., & Agoes, S. 2019. FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 1(2), 292-299.
- Darmawati. 2015. “Keterlambatan Mahasiswa Dalam Studi Ditinjau Dari Teori Atribusi Dari Weiner (Upaya Mencari Solusi Atas Keterlambatan Mahasiswa Dalam Studi Di Prodi Psikologi Islam STAIN Kediri)”. *UNIVERSUM, Vol. 9 No. 1*
- Diantimala dan Majid. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh)”. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam, Vol 4, No. 2.*
- Eka Putri, Agustin. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Fadhillah. 2016. Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa.
- Fitria dan Dena Verisca. 2010. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in TheFast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.

- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*, PT. Niaga Swadaya. Jakarta
- Hartono, 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*. 6 Ed. Yogyakarta: BPF.
- Heider Fritz. 1958. *"The Psychology Of Interpersonal Relations. Anaew York: Willey.*
- I Gusti Pranata dan I Ketut Jati, 2019. *Pengaruh Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan.*
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Jatmiko, Agus. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Dalam Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Wajib Pajak Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2018. APBN 2018. Diakses di <https://www.kemenkeu.go.id/single-page/apbn-2018/>
- Kementerian Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 5 ed.
- Komala dan Endang. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya Vol 2, No1,2014.*
- Mahfud dan Abdullah. 2017. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh)". *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Vol.6 No.2 Tahun 2017.*
- Mahfud, Arfan dan Abdullah. 2017. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Koperasi di Kota Banda Aceh)".
- Manik Asri dan Wuri. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar". *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana.*

- Mardiasmo. 2009. Perpajakan, Edisi Revisi Tahun 2009. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan, Edisi Revisi Tahun 2011. Yogyakarta: Andi
- Muharani. 2015. "Pengaruh Faktor – Faktor Eksternal Dan Internal Internal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Mustafa, Hasan, 2011. Perilaku Manusia Dalam Perspektif Psikologi Sosial” *Administrasi Bisnis. Vo. 7 No. 2 : 143-156.*
- Narotama, A. (2010). Analisis Dampak Reformasi Perpajakan Terkait Pelaksanaan Good Government Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu)
- Nasution. 2012. Perpajakan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, dkk. 2016. Pengaruh Kesadaran ajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib ajak dalam Membayar Pajak Penghasilan.
- Nurhakim dan Pratomo. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya).
- Nurmantu, safri. 2005. Pengantar Perpajakan, Jakarta: Granit.
- Pranadata, I Gede. 2014. “ Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Di KPP Pratama Batu”. Skripsi, Universitas Brawijaya.
- Rahayu, Dwi. 2015. Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi, Vol.18 No.30*
- Rahman, Abdul. 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan. Bandung: Nuansa.
- Riadita, F. A., & Saryadi. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan)”. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 8(1), 1–9.*
- Robbins, S. 2008. Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2009. Metode Penelitian Untuk Bisnis, Jakarta: Salemba Empat

- Sekaran, Uma. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siahaan, Mariot. P . 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Subarkah dan Dewi. 2017. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo". *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, Vol. 17, No. 02.
- Sujatmiko. 2019. 3 Wajib Pajak Terbukti "Mengemplang" Pajak. <https://www.krjogja.com/berita-lokal/jateng/solo/tersangka-pidana-pajak-rp-16-m-diringkus/>
- Suryaningsum, S., Gusaptono, Raden Hendri, & Rahayu, Adila Widayati. (2016). Analisis Pembubaran Koperasi "Pejabat" Wates Di Kulon Progo. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pemerintah Daerah Diy*, 1–18
- Suryaningsum, widyastuti dan Juliana. 2004. "Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi". *Simposium Nasional Akuntansi VII*.
- Susmita,Rara, dan Supatmi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filling* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. " *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 2 No 14 Hal 1239-1269".
- Suyatmin. 2004. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan : Studi Empiris Di Wilayah KP PBB Surakarta*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Syafiiyah, N. 2017. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kabupaten Purworejo." *Skripsi, Universitas Islam Indonesia*.
- Uma Sekaran, 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi ke-4. Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Uma Sekaran. 2009. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat: jakarta
- Utami, Thia dan Kardinal, 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu. Palembang: STIE MDP.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia, Buku Satu, Edisi Sebelas*. Salemba Empat,

Jakarta.

Warouw, Sondakh dan Walandouw. 2015. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung)”.

Peraturan Perundang-Undangan

Direktorat Jenderal pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH II**

JALAN M T HARYONO NO 5, MANAHAN SURAKARTA 57141
TELEPON (0271) 713552 730460 FAKSIMILI (0271) 733429 SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 500200
EMAIL pengaduan@spajak.go.id, informasi@spajak.go.id

Nomor : SI-00042/WPJ.32/2020 12 Maret 2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Penelitian

Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta
Jl SWK 104 (Lingkar Utara) Condongcatur, Sleman
Yogyakarta

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 53/UN62.14/AKD 5/III/2020 tanggal 5
Maret 2020 hal Permohonan Izin Penelitian atas :

Nama / NPM : Verlinda Ayuk Wulandari / 142160039

Dengan ini Kanwil DJP Jawa Tengah II memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa yang
bersangkutan untuk Penelitian pada KPP Pratama Surakarta, sepanjang bahan-bahan
keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk
dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam
ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan Penelitian, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat
memberikan satu *soft-copy* hasil Penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-
copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut:
perpustakaan@pajak.go.id cc humas.pajakjateng2@gmail.com.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor
Kepala Bidang P2Humas

Kandayani

Tembusan : 1. Kepala Kanwil DJP Jawa Tengah II
2. KPP Pratama Surakarta

Kp. BD.05/BD.0501/2020

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Yogyakarta, Mei 2020

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden Wajib Pajak

Di Surakarta

Dengan hormat,

Saya Verlinda Ayuk Wulandari mahasiswi Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta”**. Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i Responden untuk mengisi kuesioner ini. Data Bapak/Ibu/Saudara/i Responden akan dijamin kerahasiannya.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i Responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya, Peneliti

Verlinda Ayuk Wulandari

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Perusahaan/Badan

Nama Bapak/Ibu (Boleh tidak diisi)

Alamat

Jenis Kelamin = L PUsia = 17-25 th 26-40 th 41-55 th >55 thTingkat Pendidikan = SMA D3 S1 S2 S3 Lainnya

Responden

.....

Petunjuk Penelitian:

1. Isilah identitas responden pada lembar yang telah disediakan.
2. Berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab pada angket ini sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/I alami dan ketahui pada lembar Daftar Pernyataan Kuesioner.
3. Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat atau atau yang mewakili perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Keterangan:

STS	= Sangat Tidak Setuju
TS	= Tidak Setuju
KS	= Kurang Setuju
S	= Setuju
SS	= Sangat Setuju

Bagian 1

Kepatuhan Wajib Pajak Badan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Wajib Pajak mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri					
2.	Wajib Pajak bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya					
3.	Pemeriksaan Pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu.					
4.	Wajib Pajak selalu mengisi dan melaporkan SPT dengan ketentuan tepat waktu					
5.	Wajib Pajak selalu tepat waktu dalam membayar pajak.					
6.	Wajib Pajak mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar.					
7.	Wajib Pajak mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak.					

Sumber : Widawati (2017)

Bagian 2

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak					
2.	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak					
3.	Petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan					
4.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak					
5.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang baik					
6.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik					
7.	Saya merasa nyaman dengan fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak					

Sumber : Cahyanti (2017)

Bagian 3

Kesadaran Wajib Pajak

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan.					
2.	Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara					
3.	Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4.	Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.					
5.	Saya secara sadar menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.					

Marpaung (2016)

Bagian

Sanksi Perpajakan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Sanksi dalam SPT sangat diperlukan.					
2.	Sanksi administrasi berupa denda 2% Per bulan dari jumlah pajak tidak / kurang dibayar max 24 bulan ,apabila pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dilakukan dengan tidak benar.					
3.	Denda keterlambatan pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan Pajak Penghasilan Badan adalah Rp. 100.000 atau Rp 1.000.000 Per SPT,-					
4.	Membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak					
5.	Mengisi SPT sesuai dengan peraturan yang berlaku.					
6.	Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi					

	adanya pemeriksaan dari aparat.					
--	---------------------------------	--	--	--	--	--

Sumber: Alfiah (2014)

Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Kuesioner

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Responden	KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN								Mean
	KWP 1	KWP 2	KWP 3	KWP 4	KWP 5	KWP 6	KWP 7	KWP	
1	4	4	5	5	4	5	4	31	4.43
2	4	4	4	5	4	5	4	30	4.29
3	4	4	4	4	5	5	4	30	4.29
4	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
5	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
6	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
7	5	4	4	4	4	5	4	30	4.29
8	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
9	4	4	3	4	4	4	4	27	3.86
10	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
11	5	5	4	5	5	5	4	33	4.71
12	4	3	3	4	4	4	4	26	3.71
13	5	5	4	5	4	5	4	32	4.57
14	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
15	5	5	4	5	5	5	4	33	4.71
16	4	4	3	4	4	4	4	27	3.86
17	5	4	4	5	4	5	4	31	4.43
18	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
19	4	3	3	4	4	4	4	26	3.71
20	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
21	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
22	4	4	4	5	4	5	4	30	4.29
23	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
24	5	4	3	4	5	5	4	30	4.29
25	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
26	4	3	3	4	4	5	4	27	3.86
27	4	4	3	4	4	5	4	28	4.00
28	4	3	3	4	3	4	4	25	3.57

29	4	3	4	4	4	5	4	28	4.00
30	5	4	3	5	5	5	4	31	4.43
31	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
32	4	3	4	5	5	5	4	30	4.29
33	5	5	4	5	5	5	5	34	4.86
34	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
35	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
36	5	4	4	5	4	5	4	31	4.43
37	5	5	4	5	5	5	4	33	4.71
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
39	4	4	3	4	4	5	4	28	4.00
40	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
41	5	3	3	4	4	5	4	28	4.00
42	4	3	3	4	3	5	4	26	3.71
43	5	5	4	5	5	5	5	34	4.86
44	4	4	5	4	4	5	4	30	4.29
45	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
46	2	3	2	3	3	3	2	18	2.57
47	5	4	5	5	5	5	4	33	4.71
48	5	3	4	5	4	4	4	29	4.14
49	4	5	3	5	5	5	4	31	4.43
50	5	4	4	5	5	5	4	32	4.57
51	4	3	3	4	4	5	3	26	3.71
52	5	5	4	5	5	5	5	34	4.86
53	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
54	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
55	5	4	3	4	4	5	4	29	4.14
56	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
57	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
58	4	3	3	4	4	5	4	27	3.86
59	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
60	5	4	5	5	4	5	4	32	4.57
61	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
62	4	3	3	4	4	4	4	26	3.71
63	3	3	2	3	3	2	3	19	2.71
64	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
65	5	4	4	4	4	5	4	30	4.29
66	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
67	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
68	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
69	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14

70	4	4	5	5	4	5	4	31	4.43
71	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
72	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
73	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
74	5	4	4	4	4	4	4	29	4.14
75	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
76	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
77	4	4	4	4	3	5	4	28	4.00
78	5	4	4	4	4	4	4	29	4.14
79	4	3	3	4	4	4	4	26	3.71
80	4	3	4	4	4	4	4	27	3.86
81	5	4	5	5	5	5	4	33	4.71
82	5	4	4	4	4	4	3	28	4.00
83	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
84	4	4	5	4	4	4	4	29	4.14
85	5	4	5	5	5	5	4	33	4.71
86	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
87	5	4	3	4	4	3	4	27	3.86
88	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
89	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
90	2	3	2	2	2	3	3	17	2.43
91	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
92	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
93	4	4	5	5	4	5	4	31	4.43
94	5	4	5	5	4	4	4	31	4.43
95	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
96	4	4	3	4	4	4	4	27	3.86
97	4	3	3	4	4	4	4	26	3.71
98	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
99	4	4	3	3	4	4	4	26	3.71
100	4	4	5	4	4	5	4	30	4.29

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	KUALITAS PELAYANAN								Mean
	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP	
1	4	4	4	3	4	4	5	28	4.00
2	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
3	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00

5	5	4	4	4	5	4	5	31	4.43
6	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
7	4	4	5	4	4	4	4	29	4.14
8	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
9	4	3	4	3	4	4	4	26	3.71
10	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
11	5	5	4	4	5	5	4	32	4.57
12	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
13	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
14	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
15	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
16	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71
17	4	4	4	3	4	4	5	28	4.00
18	5	4	5	4	4	4	5	31	4.43
19	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
20	4	4	4	4	5	4	5	30	4.29
21	5	4	4	4	4	4	5	30	4.29
22	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
23	5	4	5	4	5	4	5	32	4.57
24	4	4	4	4	5	4	5	30	4.29
25	5	4	5	4	5	4	5	32	4.57
26	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
27	4	4	4	4	3	3	4	26	3.71
28	4	3	3	4	3	4	3	24	3.43
29	5	5	4	4	4	4	5	31	4.43
30	4	3	3	3	4	4	4	25	3.57
31	5	5	4	4	5	4	5	32	4.57
32	4	4	5	4	5	4	5	31	4.43
33	5	4	5	4	5	4	4	31	4.43
34	5	4	4	3	5	4	5	30	4.29
35	4	4	4	4	5	4	5	30	4.29
36	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
37	4	5	5	5	4	5	5	33	4.71
38	4	3	4	3	4	4	4	26	3.71
39	4	3	3	4	4	5	5	28	4.00
40	5	4	5	4	4	4	5	31	4.43
41	4	4	4	4	5	4	4	29	4.14
42	4	4	5	4	4	3	4	28	4.00
43	5	5	5	4	5	4	5	33	4.71
44	5	5	4	4	5	4	5	32	4.57
45	4	4	4	3	5	4	5	29	4.14

46	2	3	2	2	3	2	3	17	2.43
47	4	4	4	3	5	4	5	29	4.14
48	4	4	5	4	4	3	5	29	4.14
49	4	5	4	4	4	4	5	30	4.29
50	5	5	5	4	5	4	4	32	4.57
51	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
52	5	4	5	5	4	5	4	32	4.57
53	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
54	4	4	4	4	5	4	5	30	4.29
55	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
56	4	4	5	4	4	4	4	29	4.14
57	5	4	4	4	4	4	5	30	4.29
58	5	5	5	4	4	4	5	32	4.57
59	5	4	5	4	4	4	4	30	4.29
60	5	4	4	3	4	3	5	28	4.00
61	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
62	4	3	3	3	4	4	4	25	3.57
63	2	2	2	3	3	2	2	16	2.29
64	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
65	5	4	4	4	5	4	4	30	4.29
66	4	4	3	4	3	4	4	26	3.71
67	4	3	3	4	4	3	4	25	3.57
68	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
69	4	3	4	4	4	4	4	27	3.86
70	5	4	5	4	4	4	5	31	4.43
71	5	4	4	3	4	3	5	28	4.00
72	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
73	4	4	4	3	4	3	4	26	3.71
74	4	4	5	4	4	3	4	28	4.00
75	5	3	4	4	4	3	4	27	3.86
76	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
77	5	4	4	4	5	4	5	31	4.43
78	4	4	5	4	4	4	4	29	4.14
79	3	4	4	3	4	4	4	26	3.71
80	4	3	5	4	4	4	4	28	4.00
81	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
82	5	4	4	3	3	4	5	28	4.00
83	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
84	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
85	5	5	4	5	5	5	4	33	4.71
86	4	3	3	4	4	5	4	27	3.86

87	4	3	4	4	4	4	4	27	3.86
88	4	4	4	4	5	4	5	30	4.29
89	5	3	3	4	4	4	4	27	3.86
90	2	3	3	2	3	2	3	18	2.57
91	4	4	5	3	4	4	5	29	4.14
92	5	4	5	4	4	3	4	29	4.14
93	5	4	4	3	4	4	5	29	4.14
94	5	4	5	4	5	5	4	32	4.57
95	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
96	5	4	4	3	4	4	4	28	4.00
97	4	3	3	3	4	4	4	25	3.57
98	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
99	3	4	3	4	4	3	4	25	3.57
100	4	4	3	3	3	4	5	26	3.71

3. Kesadaran Wajib Pajak

Responden	KESADARAN WAJIB PAJAK						Mean
	KWP 1	KWP 2	KWP 3	KWP 4	KWP 5	KWP	
1	4	4	5	5	5	23	4.60
2	4	4	5	4	5	22	4.40
3	4	4	5	4	5	22	4.40
4	4	4	5	4	5	22	4.40
5	5	4	5	4	5	23	4.60
6	4	5	4	4	4	21	4.20
7	4	4	4	4	4	20	4.00
8	4	4	5	5	5	23	4.60
9	4	3	4	4	4	19	3.80
10	4	4	5	5	5	23	4.60
11	4	4	5	4	5	22	4.40
12	4	3	4	4	4	19	3.80
13	5	4	5	5	5	24	4.80
14	5	4	5	4	5	23	4.60
15	5	5	5	5	5	25	5.00
16	4	4	4	4	4	20	4.00
17	5	4	5	4	5	23	4.60
18	4	4	5	4	4	21	4.20
19	4	3	4	4	4	19	3.80
20	4	4	4	5	5	22	4.40
21	5	4	5	5	5	24	4.80

22	4	4	5	5	4	22	4.40
23	5	4	5	4	4	22	4.40
24	4	4	4	4	4	20	4.00
25	4	4	4	4	5	21	4.20
26	4	4	4	4	4	20	4.00
27	4	4	5	4	5	22	4.40
28	4	3	4	4	4	19	3.80
29	4	3	5	4	5	21	4.20
30	4	4	4	4	4	20	4.00
31	4	4	5	5	5	23	4.60
32	4	4	4	4	4	20	4.00
33	5	4	5	5	5	24	4.80
34	4	4	4	4	4	20	4.00
35	5	4	5	5	5	24	4.80
36	4	3	5	4	4	20	4.00
37	5	4	5	5	5	24	4.80
38	4	4	5	4	5	22	4.40
39	4	4	5	5	5	23	4.60
40	4	3	4	4	5	20	4.00
41	4	4	5	5	4	22	4.40
42	3	3	5	4	4	19	3.80
43	5	4	5	5	5	24	4.80
44	4	4	4	4	5	21	4.20
45	4	3	4	4	5	20	4.00
46	3	2	3	2	2	12	2.40
47	5	3	5	5	5	23	4.60
48	4	4	4	4	4	20	4.00
49	4	3	5	5	5	22	4.40
50	4	4	4	4	4	20	4.00
51	4	4	3	4	4	19	3.80
52	4	4	4	4	4	20	4.00
53	4	4	5	4	5	22	4.40
54	5	3	4	4	5	21	4.20
55	5	5	5	4	5	24	4.80
56	5	5	5	4	5	24	4.80
57	5	4	4	4	5	22	4.40
58	5	4	4	4	5	22	4.40
59	5	5	5	5	5	25	5.00
60	4	4	4	4	4	20	4.00
61	5	4	5	5	5	24	4.80
62	4	4	4	4	4	20	4.00

63	2	3	2	3	2	12	2.40
64	4	4	4	4	4	20	4.00
65	3	4	4	4	4	19	3.80
66	4	4	4	4	4	20	4.00
67	4	3	4	4	5	20	4.00
68	4	4	5	4	4	21	4.20
69	5	4	5	4	4	22	4.40
70	4	4	5	4	4	21	4.20
71	4	3	4	4	4	19	3.80
72	4	4	4	4	4	20	4.00
73	4	3	4	4	4	19	3.80
74	4	4	4	4	4	20	4.00
75	4	4	4	5	4	21	4.20
76	4	3	4	4	5	20	4.00
77	3	4	4	4	4	19	3.80
78	4	4	5	4	4	21	4.20
79	5	4	4	4	4	21	4.20
80	4	4	5	4	4	21	4.20
81	3	4	5	4	4	20	4.00
82	4	4	5	4	4	21	4.20
83	4	3	4	4	4	19	3.80
84	3	3	5	4	4	19	3.80
85	4	4	5	5	4	22	4.40
86	4	4	4	4	4	20	4.00
87	4	3	4	4	4	19	3.80
88	4	3	5	4	4	20	4.00
89	5	3	4	3	4	19	3.80
90	2	3	2	3	2	12	2.40
91	4	4	4	4	4	20	4.00
92	3	4	4	4	4	19	3.80
93	5	3	5	4	4	21	4.20
94	4	5	4	4	5	22	4.40
95	3	3	4	4	4	18	3.60
96	5	4	4	4	4	21	4.20
97	3	4	4	5	4	20	4.00
98	5	4	4	4	4	21	4.20
99	4	4	4	3	4	19	3.80
100	5	4	4	4	4	21	4.20

4. Sanksi Perpajakan

Responden	SANKSI PERPAJAKAN							Mean
	SP 1	SP 2	SP 3	SP 4	SP 5	SP 6	SP	
1	5	5	4	4	4	5	27	4.50
2	4	4	4	4	4	4	24	4.00
3	4	4	4	4	4	4	24	4.00
4	4	4	4	4	4	4	24	4.00
5	5	5	4	5	5	4	28	4.67
6	4	4	4	4	4	4	24	4.00
7	5	4	4	4	4	4	25	4.17
8	5	5	4	4	4	4	26	4.33
9	5	5	4	4	4	4	26	4.33
10	5	5	4	4	4	4	26	4.33
11	5	5	4	4	4	4	26	4.33
12	4	4	4	4	4	4	24	4.00
13	5	5	4	4	5	4	27	4.50
14	5	5	4	4	4	4	26	4.33
15	5	5	4	4	4	4	26	4.33
16	4	4	3	4	4	4	23	3.83
17	5	5	4	4	4	4	26	4.33
18	5	5	4	4	4	4	26	4.33
19	4	4	4	4	4	4	24	4.00
20	5	5	4	4	4	4	26	4.33
21	5	5	4	4	5	5	28	4.67
22	5	5	4	4	4	4	26	4.33
23	5	5	4	4	5	4	27	4.50
24	5	5	4	4	4	5	27	4.50
25	5	5	4	4	4	4	26	4.33
26	5	5	4	3	4	4	25	4.17
27	5	5	4	4	4	4	26	4.33
28	4	4	4	3	4	4	23	3.83
29	5	5	4	4	5	5	28	4.67
30	4	5	3	4	4	4	24	4.00
31	5	5	5	4	4	5	28	4.67
32	5	5	4	4	4	4	26	4.33
33	5	5	5	4	5	5	29	4.83
34	4	4	4	4	3	4	23	3.83
35	5	5	4	4	5	5	28	4.67
36	5	5	3	3	5	5	26	4.33
37	5	5	5	4	5	5	29	4.83

79	5	4	4	4	4	5	26	4.33
80	4	4	4	4	4	4	24	4.00
81	4	4	5	5	4	5	27	4.50
82	5	5	4	3	3	4	24	4.00
83	5	4	4	4	4	4	25	4.17
84	4	5	4	3	4	4	24	4.00
85	5	5	4	3	4	4	25	4.17
86	4	5	4	4	4	4	25	4.17
87	5	5	3	4	4	4	25	4.17
88	5	4	4	4	4	4	25	4.17
89	5	4	3	3	4	4	23	3.83
90	3	2	3	2	3	2	15	2.50
91	5	4	4	4	4	4	25	4.17
92	4	4	3	3	4	4	22	3.67
93	5	5	4	3	5	4	26	4.33
94	5	4	3	4	4	4	24	4.00
95	4	4	4	4	4	4	24	4.00
96	5	5	4	3	4	4	25	4.17
97	4	4	4	4	4	4	24	4.00
98	5	5	3	3	5	4	25	4.17
99	3	4	3	3	4	4	21	3.50
100	5	5	4	3	4	3	24	4.00

Lampiran 4. Tabel Frekuensi Jawaban Responden

5. Kualitas Pelayanan

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	3	3.0	3.0	6.0
	4	63	63.0	63.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	17	17.0	17.0	18.0
	4	72	72.0	72.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	13	13.0	13.0	15.0
	4	62	62.0	62.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	67	67.0	67.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0

	Total	100	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

X1.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	11	11.0	11.0	14.0
	4	78	78.0	78.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	3	3.0	3.0	4.0
	4	57	57.0	57.0	61.0
	5	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Kesadaran Wajib Pajak

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	9	9.0	9.0	11.0
	4	63	63.0	63.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	25	25.0	25.0	26.0
	4	68	68.0	68.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	2	2.0	2.0	4.0

	4	50	50.0	50.0	54.0
	5	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	4	4.0	4.0	5.0
	4	73	73.0	73.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	4	57	57.0	57.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Sanksi Perpajakan

X3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	4	4.0	4.0	5.0
	4	35	35.0	35.0	40.0
	5	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	2	2.0	2.0	4.0
	4	45	45.0	45.0	49.0
	5	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	1	1.0	1.0	1.0

Valid	3	13	13.0	13.0	14.0
	4	74	74.0	74.0	88.0
	5	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	73	73.0	73.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5.0	5.0	5.0
	4	74	74.0	74.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	4	4.0	4.0	7.0
	4	72	72.0	72.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	1	1.0	1.0	3.0
	4	69	69.0	69.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	18.0	18.0	18.0
	4	72	72.0	72.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	22	22.0	22.0	25.0
	4	62	62.0	62.0	87.0
	5	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	5	5.0	5.0	6.0
	4	62	62.0	62.0	68.0

	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	7	7.0	7.0	8.0
	4	69	69.0	69.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	3	3.0	3.0	4.0
	4	44	44.0	44.0	48.0
	5	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2	Pearson Correlation	.482**	1	.538**	.371**	.396**	.338**	.498**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.535**	.538**	1	.411**	.385**	.263**	.386**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.008	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.360**	.371**	.411**	1	.307**	.474**	.133	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.000	.186	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.450**	.396**	.385**	.307**	1	.363**	.444**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.425**	.338**	.263**	.474**	.363**	1	.312**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008	.000	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.518**	.498**	.386**	.133	.444**	.312**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.186	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.786**	.739**	.737**	.613**	.682**	.637**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

6. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Correlations						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2

Y2	Pearson Correlation	.470**	1	.480**	.454**	.511**	.339**	.473**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.410**	.480**	1	.526**	.372**	.395**	.409**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.610**	.454**	.526**	1	.704**	.649**	.482**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.558**	.511**	.372**	.704**	1	.565**	.497**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.473**	.339**	.395**	.649**	.565**	1	.432**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.504**	.473**	.409**	.482**	.497**	.432**	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.762**	.700**	.705**	.852**	.799**	.744**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	7

2. Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

3. Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	6

4. Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	7

Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.182	1.747		1.249	.215
	Kualitas Pelayanan	.397	.081	.388	4.898	.000

Kesadaran Wajib Pajak	.407	.111	.313	3.661	.000
Sanksi Perpajakan	.277	.102	.244	2.713	.008
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.5780815
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.032
Kolmogorov-Smirnov Z		.630
Asymp. Sig. (2-tailed)		.823
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t Hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	-0,378	0,415	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Kesadaran Wajib Pajak	-0,513	0,707	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	1,551	0,609	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Lampiran 11. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,479	2,086	Tidak terjadi multikolinieritas
Kesadaran Wajib Pajak	0,411	2,430	Tidak terjadi multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	0,374	2,676	Tidak terjadi multikolinieritas

Lampiran 12. Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	606.206	3	202.069	78.682	.000 ^b
	Residual	246.544	96	2.568		
	Total	852.750	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak						

Lampiran 13. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.702	1.603
a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak				

Lampiran 14. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.182	1.747		1.249	.215
	Kualitas Pelayanan	.397	.081	.388	4.898	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.407	.111	.313	3.661	.000
	Sanksi Perpajakan	.277	.102	.244	2.713	.008
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						