

**PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP
PRATAMA KARANGPILANG SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

MAISITA AZIZAH

1512321060/FEB/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2020

**PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP
PRATAMA KARANGPILANG SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**



Oleh :

MAISITA AZIZAH

1512321060/FEB/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2020

SKRIPSI


**PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP KARANGPILANG SURABAYA**

Yang diajukan

MAISITAAZIZAH
1512321060/FEB/AK

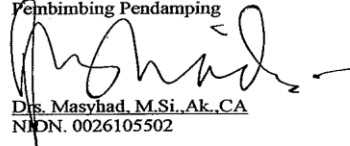
Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama


Dra. Kusni Hidayati, M.Si., Ak., CA
NIDN. 0711115801

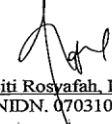
Tanggal : 07-07-2020

Pembimbing Pendamping


Drs. Masyhad, M.Si., Ak., CA
NIDN. 0026105502

Tanggal : 08-07-2020

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Bhayangkara Surabaya


Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM
NIDN. 0703106403

SKRIPSI


PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP KARANGPILANG SURABAYA

disusun oleh:

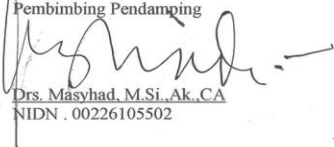
MAISITA AZIZAH
1512321060/FEB/AK

telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada tanggal 15 Juli 2020

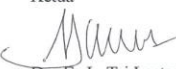
Pembimbing
Pembimbing Utama


Dra. Kusni Hidayati, M.Si.,CA
NIDN. 070311115801


Pembimbing Pendamping


Drs. Masyhad, M.Si., Ak., CA
NIDN . 00226105502

Tim Penguji
Ketua



Dra. Ec L. Tri Lestari, M.Si
NIDN. 07110086701

Sekretaris


Dra. Kusni Hidayati, M.Si., CA
NIDN. 070311115801
Anggota

.....
NIDN.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Bhayangkara Surabaya


Dr. Hj. Siti Rosvafah, Dra. Ec., MM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAISITA AZIZAH

N.I.M : 1512321060

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP
KARANGPILANG SURABAYA

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 2020

Yang membuat Pernyataan,



NIM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Karangpilang Surabaya”**.

Penyusunan penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan untuk gelar Sarjana (S1) pada Universitas Bhayangkara Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada

1. Allah SWT yang telah memberikan berkah, kemudahan serta kekuatan pada setiap langkah penulis sehingga sanggup menyelesaikan skripsi ini karena dengan karunia Allah skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua ku , bapak simon dan ibu dwi susilowati yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, semangat , kasih sayang serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta kedua kakak ku mbak ria dan mbak vina yang tidak pernah bosan memberikan semangat , dukungan serta perhatian kepada peneliti.
3. Bapak Brigjen Pol (Purn) Drs. Edy Prawoto SH., Mhum selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.

4. Dr. Siti Rosyafah. Dra.Ec.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Drs.Ec. Nurul Qomari, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
6. Arief Rahman, SE., M.si selaku Kaprodi Akuntansi Universitas Bhayangkara Surabaya.
7. Dosen Pembimbing 1 (Ibu Dra Kusni Hidayati, M.,Si.,Ak.,CA) terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga , dan pikirannya untuk memberi bimbingan,arahan, dan support kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal sampai terselesainya skripsi ini.
8. Dosen Pembimbing 2 (Bapak Drs Masyhad, M.,Si.,Ak.,CA) terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga , dan pikirannya untuk memberi bimbingan,arahan dan support kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal sampai terselesainya skripsi ini.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan akan menjadi panutan seumur hidup saya.
10. Sahabat-sahabat saya novita , sherly, nadiya, yani, weka, ayub,olivia , aulia, triher , dian , vichi, risma Teman – teman keluarga ukkmi ubhara, ukkmi squad 2015 , UGD squad 2015, ukmbv yang selalu memberi motivasi, dukungan, semangat, canda dan tawa. See u guys!
11. Untuk teman-teman guru di tk parlaoengan yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa

12. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu – persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi.

Surabaya,5 Juli 2020

Penulis

Maisita Azizah

**PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP
KARANGPILANG
SURABAYA**

**(Pengaruh sanksi pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, kepatuhan Wajib
Pajak)**

**Maisita Azizah
NIM 1512321060
Email azizahzidny06@gmail.com**

ABSTRAK

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak yang dihasilkan oleh pemerintah digunakan untuk pembangunan nasional baik pembangunan fisik maupun non fisik. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak Hal ini merupakan salah satu penyebab masih rendahnya penerimaan pajak di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kpp karangpilang surabaya. Penelitian ini menganalisis kuesioner dari data primer yang berasal dari jawaban responden sebanyak 30 Wajib Pajak. Pengujian variabel penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 24 dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial. Sedangkan pengujian secara bersama- sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini dapat menambah kontribusi kepada DJP sebagai metode alternatif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Pengaruh Sanksi , Kualitas Pelayanana Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

**EFFECT OF TAX SANCTIONS AND QUALITY OF TAXATION
SERVICES**

**AGAINST TAX COMPLIANCE KPP KARANGPILANG
SURABAYA**

(Effects of tax sanctions Quality of Taxation Services, Taxpayer compliance)

Maisita Azizah

NIM 1512321060

Email azizahzidny06@gmail.com

ABSTRACT

One of the biggest sources of state revenue is tax revenue. Taxes generated by the government are used for national development both physical and non-physical development. The issue of tax compliance is an important issue throughout the world, both for developed countries and developing countries. Because if taxpayers do not comply, it will lead to the desire to take action to avoid, avoid, smuggle and neglect tax. This is one of the causes of the low tax revenue in Indonesia. This research was conducted to examine the effect of tax sanctions and the quality of taxation services against taxpayer compliance in Karangpilang Surabaya. This study analyzes the questionnaire from primary data derived from respondents' answers as many as 30 taxpayers. Testing the research variables using multiple regression analysis with SPSS version 24 with an error rate of 5%. The results showed that the effect of tax sanctions and the quality of tax services on taxpayer compliance has a positive and significant effect on taxpayer compliance partially. While testing together (simultaneously) affect tax compliance. This finding can add to the contribution of the DGT as an alternative method for increasing taxpayer compliance.

Keywords: Effect of Sanctions, Quality of Tax Services, Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistem Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Pengertian Pajak	14
2.2.2. Fungsi Pajak	16

2.2.3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	16
2.2.4. Sanksi Pajak.....	18
2.2.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
2.4. Hipotesis.....	25
BAB III METEDEOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Kerangka Pemikiran.....	27
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	28
3.3. Teknik Penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan sampel.....	29
3.3.1. Teknik Penentuan Populasi dan Besar Sampel.....	29
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6. Pengujian Data.....	34
3.7. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	34
3.7.1. Teknik Analisis Data.....	34
3.7.2. Uji Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
4.1.1. Profil KPP Pratama Karangpilang Surabaya.....	41
4.1.2. Visi dan Misi KPP Pratama Karangpilang Surabaya.....	43
4.1.3. Struktur Organisasi KPP Pratama Karangpilang Surabaya.....	44
4.2. Karakteristik Responden.....	46
4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	46

4.2.2.	Umur Responden.....	47
4.2.3.	Pekerjaan Responden.....	47
4.2.4.	Pengurusan Kewajiban Perpajakan Responden.....	48
4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.3.1.	Variabel Sanksi Pajak.....	50
4.3.2.	Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	50
4.3.3	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	52
4.4.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	53
4.4.1	Uji Validitas.....	53
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.5.	Hasil Analisis Refresi Linier Berganda.....	54
4.6.	Pengujian Hipotesis.....	56
4.6.1	Uji f (Simultan).....	56
4.6.2.	Uji t (Persial).....	58
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi R^2	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1.	Kesimpulan.....	62
5.2.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

2.1. Persamaan dan Perbedaan	13
4.1. Jenis Kelamin Responden	46
4.2. Distribusi Umur Responden	46
4.3. Distribusi Pendidikan Responden	47
4.4. Pekerjaan Responden	47
4.5. Pengurusan Kewajiban Perpajakan Responden	48
4.6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Sanksi pajak	49
4.7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	50
4.8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	51
4.9. Uji Validitas	51
4.10. Uji Reliabilitas	52
4.11. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	53
4.12. Perhitungan Uji F	55
4.13. Perhitungan Uji t	56
4.14. ModelSummary ^b	58

..

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir	27
Gambar 4.1 KPP Pratama Surabaya Karangpilang	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Identitas Responden
Lampiran 3	Kuisisioner
Lampiran 4	Analisis Linier Berganda
Lampiran 5	Uji Reliabilitas dan Validitas
Lampiran 6	Uji Normalitas
Lampiran 7	Uji t (Parsial)
Lampiran 8	Uji F (Simultan)
Lampiran 9	R^2 (Koefisien Determinasi)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara yang memiliki berbagai kekayaan sumber daya, tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya tersebut. Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak yang dihasilkan oleh pemerintah digunakan untuk pembangunan nasional baik pembangunan fisik maupun non fisik. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak memiliki peran dalam pembangunan nasional. Pajak dapat dirasakan manfaatnya secara langsung atau pun tidak secara langsung oleh masyarakat.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan unyuk membayar pengeluaran umum.

Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai. Menurut Dessy (2017), “Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan negara stabil ataupun kuat”.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan melakukan pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan dana atau anggaran yang ada agar proses pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik. Pembangunan nasional memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan negara perlu ditingkatkan.

Pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sector eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun (Nurbaya, 2016).

Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, daerah provinsi terdiri atas daerahdaerah kabupaten atau kota dalam penyelenggaraan pemerintahannya.

Masing-masing daerah mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya dan setiap daerah juga memerlukan pembangunan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik. Penyelenggaraan pembangunan membutuhkan pembiayaan untuk menyokong pembangunan itu sendiri, baik yang bersumber dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman dari luar negeri. Salah satu sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri tersebut adalah dari sektor pajak (Andreoni, 1998).

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Ruyadi, 2009).

Selain kualitas pelayanan dan keajiban moral dari wajib pajak diperlukan juga sanksi perpajakan. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi perpajakan bisa dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo,2009:47).

Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Menurut Ali *et al* (2001), “sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak.” Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan

dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Wahyu, 2008)

Menurut Putra (2009), "Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan". Gap theory yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985) menyatakan "bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan".

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak terutang. Biaya kepatuhan pajak (Devano, 2006:122) dibagi menjadi tiga yaitu direct money cost,

time cost, psychological cost. Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Devano, 2006:110). Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

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. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut, perlu ada perbaikan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum. “Jumlah pegawainya harus ditambah, penegakan hukumnya harus kuat, harus ada insentif yang clear, sehingga mereka bisa benar – benarbekerja seperti layaknya seorang tax officer (petugas pajak)”. (www.kementeriankeuangan.go.id)

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Asbar, 2014).

Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak

sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Mahardika, 2015).

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya (Mahardika, 2015).

Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak. Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya masih rendah, baik untuk melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak. Kondisi ini pun membuat penerimaan negara menjadi tidak maksimal. Penerimaan negara sendiri, 75% berasal dari pajak. Jika penerimaan bisa melebihi porsi itu, pembangunan di Indonesia bisa lebih optimal dan tercipta keadilan bagi semua lapisan masyarakat (Rahayu, 2017)

Masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, tidak terlepas dari faktor pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan itu sendiri. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011).

Rendahnyanya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai

wajib pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi peraturan perpajakan juga masih belum menyeluruh ke setiap wajib pajak yang juga menyebabkan minimnya pengetahuan wajib pajak tentang informasi perpajakan (Burhan, 2015).

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya (Vallianta, 2014).

Dari beberapa hal tersebut yang diuraikan maka penulis memilih judul “Pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya ”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Peneliti
 - a) Untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat akademik menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Bhayangkara Surabaya.
 - b) Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti mengenai penerapan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan sehingga membuka wawasan peneliti untuk berpikir ke arah yang lebih maju.
2. Perusahaan Yang Diteliti
 - a) Dapat membuka wawasan Perusahaan/lembaga untuk lebih mengutamakan dan meningkatkan mutu dari kualitas pelayanan pajak
 - b) Dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan/lembaga untuk dapat meningkatkan dan memberi pelayanan perpajakan yang bagus

3. Pihak Ketiga

Dengan hasil penelitian yang terbatas ini, diharapkan dapat menjadi suatu bahan untuk memahami kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli yang berhubungan dengan judul skripsi. Pada bab ini menampilkan pula hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang menjadi bahan perbandingan dan pertimbangan bagi penelitian ini.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian, sumber data, analisa data dan data-data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian deskripsi obyek penelitian, data dan diskripsi hasil penelitian, analisis dan hasil penelitian dan pengujian hipotesis, dan beserta pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan dari pembahasan penelitian dan juga saran yang dibuat oleh peneliti untuk ditujukan kepada instansi terkait yang menjadi objek peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Penelitian mengenai pengendalian intern kas sebelum penelitian yang peneliti lakukan saat ini. Penelitian tersebut dilakukan oleh:

1. Adiputra dan Dewa (2017)

Judul dalam penulisan terdahulu adalah “Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak ada kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 wajib pajak air tanah aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung periode 2011 sampai 2015 dengan penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda.” Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara penelitian *explanatory* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Hasil penelitian menjelaskan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah, sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah.

2. Widiawati (2017)

Judul dalam penelitian terdahulu adalah “Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan (studi di empiris wajib pajak orang pribadi di KPP PRATAMA BOYOLALI”. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan

perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dengan menyebar kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 95 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Analisis Ordinary Least Square*. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Untuk variabel independen (X) meliputi kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependen menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak. membayar pajak pada kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan data menggunakan sumber data primer yaitu diperoleh langsung dari obyek penelitian.

3. Artha dan Putu (2015)

Judul dalam penelitian terdahulu adalah Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 di KPP Pratama Badung Utara. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling, sedangkan data dikumpulkan melalui teknik kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.

Penjelasan rinci tentang Persamaan dan Perbedaan terdapat pada table 2.1 berikut

Tabel 2.1
Persamaan Dan Perbedaan

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Adiputra dan Dewa (2017) Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak ada kepatuhan wajib pajak	Adapun persamaan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini samasama membahas tentang kualitas pelayanan pajak ,sanksi pajak ,kepatuhan dan termasuk penelitian kuantitatif	-Penelitian terdahulu terletak pada lingkup variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak -Penelitian sekarang sementara kepatuhan wajib pajak terletak pada tempat dilakukannya penelitian
2.	Widiawati (2017) Pengaruh kualitas	Adapun persamaan penelitian ini adalah	-Penelitian terdahulu: peneliti ini

	pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan (studi di empiris wajib pajak orang pribadi di KPP PRATAMA BOYOLALI)	bahwa penelitian ini samasama membahas tentang kualitas pelayanan pajak dan termasuk penelitian kuantitatif	menambahkan variabel moderenisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi -Penelitian sekarang: meneliti tentang sosialisasi perpajakan dan pengetahuan peraturan perpajakan
3.	Artha dan Putu (2015) Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara	Adapun persamaan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan dan termasuk penelitian kuantitatif	-Penelitian terdahulu : Pada penelitian menambahkan variabel independen terhadap sanksi pajak -Penelitian sekarang : menggunakan sampel kualitas pelayanan dan menggunakan variabel dependen

Sumber: Penulis (2019)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1).

Pajak menurut Mangkoesobroto dalam Simanjutak dan Mukhlas (2012:9) “pajak adalah suatu pungutan yang merupakan hak prerogatif pemerintah, pemungutan tersebut berdasarkan undang-undang, pemungutannya dapat dipaksakan kepada subjek pajak untuk mana tidak ada balas jasa yang langsung dapat ditunjukkan penggunaannya”.

Menurut Simanjutak dan mukhlis (2012:12) pengertian pajak adalah sebagai berikut, “Pajak adalah transfer sumber dari sektor privat ke sektor public dari pihak yang dikenakan pajak tidak menerima manfaat tertentu secara langsung, pajak ini ditujukan untuk memenuhi tujuan ekonomi dan sosial suatu bangsa. Jadi bisa disimpulkan bahwa pajak adalah menyerahkan sebagai harta kekayaan rakyat kepada negara yang diwajibkan berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dan dipergunakan untuk belanja negara”.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 terdapat beberapa definisi yang mengklasifikasikan entitas dengan melihat dua aspek yaitu kekayaan bersih (aset) dan hasil penjualan (omzet).

Berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang unsur-unsur yang terdapat pada pengertian pajak :

1. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2. Pemungutan pajak berdasarkan atau dengan kekuatan undang – undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan danya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

2.2.2 Fungsi Pajak

Merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2011) yaitu :

- 1) Fungsi anggaran (budgetair) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (regulerend) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) adalah, “suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

Menurut Mir’atusholihah (2014) dalam penelitiannya, “mengemukakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atau melayani kebutuhan wajib pajak”.

Menurut Lan (2003) “kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Kualitas pelayanan adalah Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Supadmi (2009) adalah “pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus”

Zeithaml dan Bitner (2003:93) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagaimana yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan sebagai tingkat pertentangan antara keinginan atau harapan pelanggan dan persepsi mereka. Mereka juga mengembangkan suatu konsep model pengukuran untuk menilai kualitas pelayanan yang dinamakan *Servqual*, yaitu:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung),perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi
2. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan,komunikasi yang baik,perhatian pribadi, dan mamahami kebutuhab pelanggan.
3. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
4. *Reability*, kemampuan memberi pelayanan yang ijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan
5. *Assurance*,mencangkup kemampuan, pengetahuan,kesopanan, uga sifat yang dapat dipercaya yang ddimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya,resiko, dan keraguan)”.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

2.2.4 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan yang bersifat memaksa dan dapat dipaksakan yang ditetapkan sebagai reaksi terhadap tindakan, atau terhadap tidak dilakukannya tindakan yang ditetapkan oleh tatanan hukum (Kelsen,2008:13)

Menurut Mardiasmo (2011: 59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan 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. Menurut Resmi (2009: 71) sanksi perpajakan dapat dikatakan jaminan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak untuk tidak melakukan tindakan

melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum atau atau tata cara perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka Wajib Pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2006:39), “sanksi perpajakan merupakan 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”. Indikator Sanksi Perpajakan: Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas, sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary), tidak ada toleransi, sanksi yang diberikan hendaklah seimbang dan hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera (Adam Smith, Rochmat Soemitro, 2010). Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, dan kenaikan. (Rahayu, 2010:213).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan 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 (Wirapati dan Jati, 2014).

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang

Perpajakan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar (Resmi,2008)

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan ketetapan Direktur Jenderal Pajak. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Tentang kriteria kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam tahun dua terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Burhan, 2015).

Kepatuhan wajib pajak adalah usaha untuk memenuhi segala kewajibannya dengan sadar dan atas dasar kemauannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah bersikap baik terhadap segala kewajibannya (Prabawa & Noviari, 2012). Adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Kepatuhan perpajakan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercemin dalam situasi sebagai berikut, Nowak dalam (Irmawati, 2015):

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Nurmantu (2010), menjelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- 1) Wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu
- 2) Wajib pajak membayar pajak dengan tepat jumlah
- 3) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Hal ini meliputi:

- 1) Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi
- 2) Wajib pajak bersikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan.(Ngadiman, 2015)

Menurut Heri (1999), “kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku”. Perilaku manusia berasal dari dorongan yang ada dalam diri manusia, sedangkan dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 138), “Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan”. Jadi Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan

kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Safri Nurmantu (2010: 148) mengatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D.Nowak dalam (Moh. Zain, 2004).

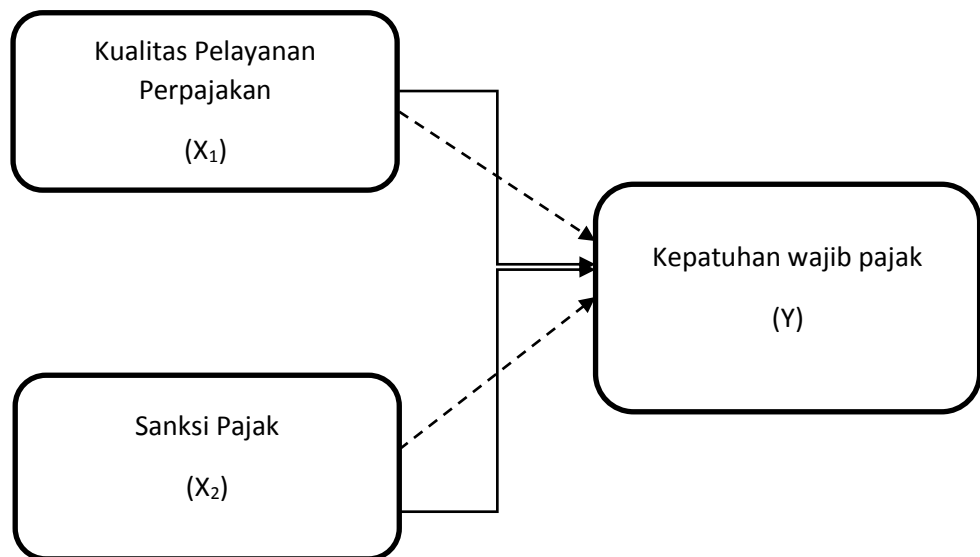
Menurut Siti Kurnia (2010: 245), “Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya. Menurut Chaizi Nasucha dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006: 111), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

- a) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
- c) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar Pajak terutang.
- d) Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.”

Beberapa definisi kepatuhan wajib pajak menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah tunduk dan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturann perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan bagian terpenting selain pengolahan data. Berdasarkan uraian teoritis pada bab sebelumnya berikut ini dikemukakan suatu kerangka konseptual berupa desain penelitian yang berfungsi sebagai penuntun untuk memudahkan memahami alur berpikir dalam penelitian. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dipahami. Kerangka ini di dapatkan sebagai landasan penelitian yang didapatkan dari konsep ini atau teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti. Dari penjelasan tersebut bisa digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, atau yang paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri.

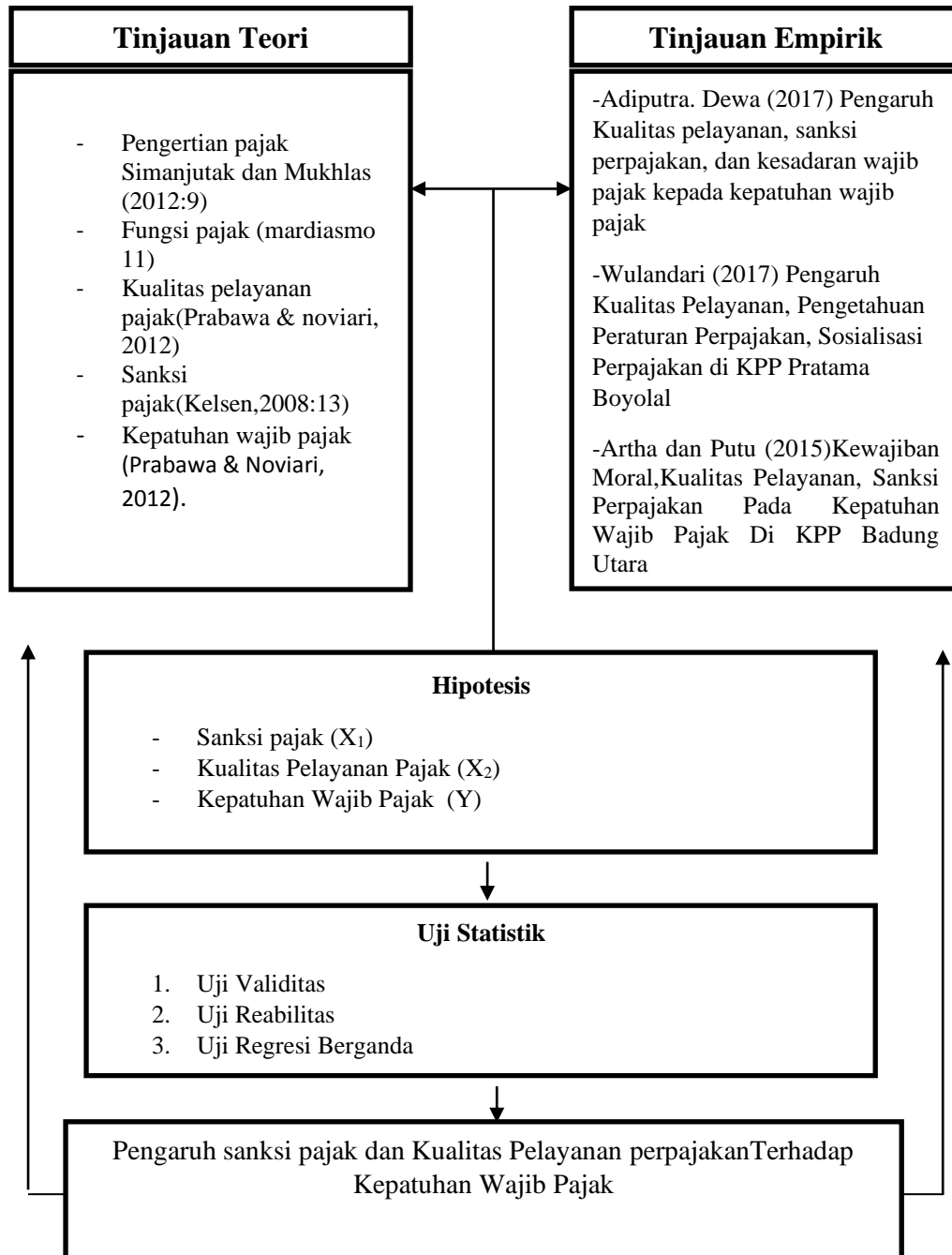
H₂: Variable sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya..

H₃: Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran



Gambar 3.1

Kerangka Proses Berpiki

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variable

Definisi Operasional adalah definisi yang rumusnya didasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamat. Definisi operasional menggunakan kata-kata yang operasional, sehingga variabel bisa diukur.

Menurut Sugiyono (2012:59) ,”variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

- Berdasarkan judul diatas yaitu “Pengaruh sanksi pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka variable-variable yang diteliti dapat dibedakan menjadi:

1. Variable Independen (X)

Menurut Sugiyono (2012:59),”pengertian variable independen adalah “Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannyaatau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini Variable independen (bebas) yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan perpajakan (X_1) dan sangsi pajak (X_2).

2. Variable Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2012:59), “variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel

bebas.” Dalam penelitian ini variabel dependen (terikat) yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Definisi Operasional
1.	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1)	Suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>reliability</i>), 2. Kepastian/jaminan (<i>assurance</i>), 3. Responsif (<i>responsiveness</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Berwujud/bukti fisik (<i>tangible</i>)
2.	Sanksi pajak (X2)	Sanksi pajak digunakan oleh aparaturnya pajak (fiskus) untuk mencegah adanya kecurangan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Adanya sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya.	<ol style="list-style-type: none"> a. Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak. b. Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi. c. Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi. d. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran.

3.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami atau kurang memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak, 2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu, 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, 4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak
----	---------------------------	--	--

Sumber: Penulis (2019)

3.3 Teknik Penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Teknik Penentuan Populasi dan Besar Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu (Sugiyono, 2009:115). Populasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Surabaya

Roscoe dalam buku Sugiyono (2012:90) memberikan saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti beriku ini :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.

2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lainnya) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel $10 \times 5 = 50$.
4. Untuk penelitian eksperiman yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing – masing antara 10 sampai 20.

Menurut Hadi (2006:61), ”untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil penelitian bisa menggunakan rumus Solvin yaitu :

$$n = N/1 + N_{e2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan pengambilan sampel yang bisa diterima”.

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat mengambil sample dari populasi tersebut. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang ada di KPP Karang Pilang Surabaya. Adapun teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Simple Random Sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Metode *Simple* dipilih sehubungan dengan keterbatasan waktu penelitian dan juga jenis sampel yang bersifat homogeny (sejenis), namun sampel yang didapat tetap memenuhi kaidah statistic yaitu berjumlah 30 (tiga puluh sampel).

Menurut Margono(2004), “teknik sampel adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representif”

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dan Waktu Penelitian Penelitian ini akan dilakukan di Kota Surabaya dengan objek penelitian yaitu Kantor Pelayanan Pajak Karang Pilang Surabaya. Waktu penelitian dimulai sejak bulan Mei 2019. Prosedur Penelitian:

1. Tahap I Permohonan penelitian.
2. Tahap II Pengumpulan data.
3. Tahap III Pengolahan data.
4. Tahap IV Pengambilan Kesimpulan.
5. Tahap V Pemberian Saran

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka-angka. Pengumpulan data kuantitatif ini menghasilkan data bersifat terstruktur, sehingga peneliti dapat melakukan proses pengkuantitatifkan data, yaitu mengubah data semula menjadi data berwujud angka.

Adapun teknik pengumpulan data atau langkah-langka yang ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan yaitu mengumpulkan data dengan jalan langsung terjun (*survey*) pada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Untuk memperoleh data primer dari perusahaan, maka cara yang dilakukan yaitu:
 - A. Kuisisioner yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan materi yang dibahas untuk memperoleh data primer.
 - B. Wawancara yaitu penelitian dengan cara Tanya jawab dengan pejabat yang bersangkutan dengan rumusan masalah yang diteliti.
 - C. Observasi yaitu penelitian mengadakan pengamatan secara langsung terhadap pengendalian intern kas. Selain itu mempelajari buku-buku dan dokumen perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, yang ditujukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan.

2. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data yang berasal dari literature-literatur yang berhubungan dengan materi yang dibahas untuk memperoleh data sekunder. Sumber data ini penulis gunakan sebagai landasan teori dalam memperoleh evaluasi yang baik terhadap sumber data dari obyek penelitian.

3.6 Pengujian Data

Sebelum uji hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian data menggunakan asumsi klasik pada metode regresi yang digunakan. Adapun dasar yang harus dipenuhi antara lain uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelas

3.7 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh baik yang berasal dari tinjauan pustaka maupun yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Karang Pilang Surabaya melalui kuesioner akan diolah atau dianalisa, yaitu dengan cara mengelompokan atau memisahkan, mengurutkan komponen atau bagian yang relevan dari keseluruhan data.

Adapun analisa data yang digunakan adalah metode analisis data statistic dengan tahapan sebagai berikut:

a. Persiapan

Persiapan dalam mengalisis data meliputi kegiatan antara lain:

- Mengecek kelengkapan data misalnya dengan melihat kelengkapan identitas responden, kelengkapan instrument
- Membuat skor (*Scoring*) yaitu memberikan skor pada item-item jawaban yang ada di dalam kuesioner.

b. Pengolahan data

Setelah dilakukan pengecekan dan membuat skor data berdasarkan hasil jawaban responden, maka untuk memudahkan analisis selanjutnya adalah menyusun ke dalam table, kemudian untuk membuktikan hipotesa akan dipakai model regresi berganda.

3.7.2 Uji Hipotesis

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang diserahkan secara langsung kepada responden. Untuk mengukur pendapat responden digunakan lima point skala Likert, dengan perincian sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu – ragu (RG)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS) Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berhubungan dengan indikator masing - masing variabel

penelitian. Untuk menunjukkan kuesioner yang akan digunakan harus memiliki unsur valid dan reliabel maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2012, h.52),”uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuisoner. Kuisoner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisoner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisoner tersebut, pengujian validitas ini menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Satu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikasinya berada dibawah 0,05. Uji validitas dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*, nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yang dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi.”

Nilai r tabel dihitung dengan menggunakan analisis df (*degree of freedom*)

yaitu dengan rumus $df = n - k$ dengan n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen yang digunakan. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi r hitung $> r$ tabel, sebaliknya suatu instrumen dikatakan tidak valid apabila nilai korelasi r hitung $< r$ tabel (Astuti dkk, 2014: 32).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2012, h. 47),”uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur kuisoner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisoner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuisoner dikatakan reliabel (layak) jika cronbach’s alpha $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach’s alpha $< 0,60$.”

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten (Ghozali, 2016: 47).

Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Dengan kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut (Astuti dkk, 2014:32) :

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ maka pertanyaan – pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “reliabel”.
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,70$ maka pertanyaan – pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “tidak reliabel”. Jika *Cronbach Alpha* rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel, sehingga segera identifikasi dengan prosedur analisis per item terlihat pada kolom *Cronbach’s Alpha if item Deleted*.

3. Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Regresi berganda dapat dipergunakan untuk mengetahui arah dan besar pengaruh dari variable bebas yang jumlahnya lebih dari satu yaitu pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak madya surabaya .

a. Uji Statistik (F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik f dengan kriteria pengambilan keputusan, sebagai berikut :

1. bila nilai F lebih besar dari pada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5% Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai Fhitung lebih besar dari pada nilai Ftabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_1 .

Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa nilai F merupakan pengujian bersama- sama variabel independen yang dilakukan untuk melihat variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas melihat signifikan yaitu: 1) Apabila F hitung $<$ F tabel atau probabilitas $>$ 0,05, maka parameter β tersebut tidak layak berada di model. 2) Apabila F hitung $>$ F tabel atau probabilitas $<$ 0,05, maka parameter β tersebut layak berada di model Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. bila nilai

F lebih besar dari pada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

3. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_1 . (Ghozali, 2011:98).

Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa nilai F merupakan pengujian bersama-sama variabel independen yang dilakukan untuk melihat variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas melihat signifikan yaitu: 1) Apabila F hitung $<$ F tabel atau probabilitas $>$ 0,05, maka parameter β tersebut tidak layak berada di model. 2) Apabila F hitung $>$ F tabel atau probabilitas $<$ 0,05, maka parameter β tersebut layak berada di model.

b. Uji Statistik (t)

Pengujian yang dilakukan secara parsial terhadap parameter dilakukan dengan menggunakan uji t (t-test). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan wajib pajak pada kantor Karang Pilang Surabaya

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Kantor Pajak Pelayanan Pajak Pratama Surabaya KarangPilang. Pada gambaran umum obyek pajak akan menjelaskan sedikit mengenal profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya KrangPilang. Visi dan misi Direktorat Jendral Pajak, sturuktur organisasinya. Sedangkan subyek penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar pada Kntor Pajak Pelayanan Pajak Pratama Surabaya KarangPilang. Segala bentuk pengambilan data mengenai obyek dalam penelitian ini diambil langsung dari data yang ada di KPP Pratama Surabaya KarangPilang.

4.1.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karang Pilang Surabaya

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya KarangPilang beralamat di Jalan Jagir Wonokromo No. 100 Surabaya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang adalah salah satu kantor administrasi pajak di area Surabaya. Memiliki waktu beroperasi mulai hari senin hingga dari pukul 07.00 pagi hingga 16.00 petang. Di KPP ini tersedia untuk formulir pelaporan, pendaftaran NPWP, dan kasa kewajiban pajak lainnya.

KPP Pratama Surabaya Karangpilang memiliki wilayah kerja yang tersebar di 12 kelurahan yang terletak di 3 Kecamatan, yaitu Kecamatan Dukuh Pakis (9.600.000m²) yang terdiri dari Kelurahan Dukuh Kupang , Dukuh Pakis,

Gunung Sari, Pradah Kali Kendal, Kecamatan Wiyung (10.800.000m²) yang terdiri dari Kelurahan Babatan, Kelurahan Balas Klumprik, Jajartunggal, Wiyung dan Kecamatan KarangPilang (8.660.000 m²) yang terdiri dari Kelurahan Karangpilang, Kelurahan Kedurus, Kelurahan Kebraon dan Kelurahan Warugunung KPP Pratama Surabaya Karangpilang memiliki batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Wilayah KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal
Sebelah Timur : Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo
Sebelah Selatan : Wilayah KPP Pratama Surabaya Sidoarjo Utara
Sebelah Barat : Wilayah KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal



Sumber : Dokumentasi peneliti (2019)

Gambar 4.1

KPP Pratama Surabaya Karangpilang

4.1.2 **Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karang Pilang**

Surabaya

Visi Direktorat Jendral Pajak yang “menjadi institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”.

Misi Direktorat Jendral Pajak yaitu:

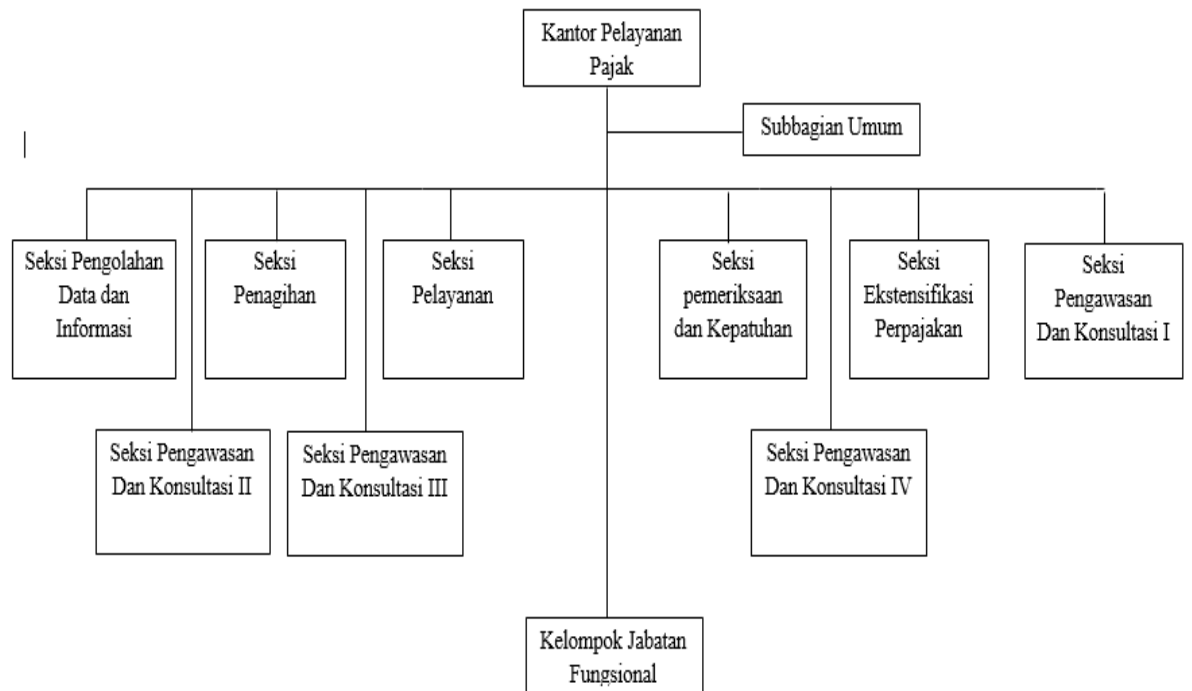
1. mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil
2. pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan
3. aparatur pajak yang berintegritas, komponen profesional
4. komponen yang kompotitif berbasis sistem manajemen kinerja.

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya yaitu “ Menyelenggarakan pelayanan dan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan peraturan perundang-undangan perpajakan secara adil,jujur dan transparan guna terciptanya masyarakat sadar dan peduli pajak

4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Prtama Surabaya

Karangpilang

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya



Karangpilang terdiri dari :

Sumber data : KPP Pratama Surabaya Karangpilang

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Keterangan :

Jumlah pegawai total 92 pegawai

Eselon III : 1 (Budi Susanto)

Esselon IV : 10 pegawai

Fyngsional : 10 pegawai

Pelaksana : 71 pegawai

1. Sub bagian umum dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan , tata usahan rumah tangga, dam pengelola kinerja pegawai, melakukan pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelola resiko , pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin

2. Seksi Pengelola Data dan Informasi (PDI)

Mempunyai tugas melakukan pencarian, pengumpulan, pengolahan ,penyajian melakukan tata usaha penerimaan perpajakan, melakukan pengalokasia Pajak Bumi dan Bangunan, melakukan dukungan teknis computer, melakukan pemantauan aplikasi perpajakan , melakukan pengelola kinerja organisasi

3. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan , melakukan penatausaha dan penyimpanan dokumen perpajakan melakukan penerimaan , melakukan penerimaan dan pengelokahan

4. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan penagihan tunggakan pajak, melakukan penatausahaan piutang pajak, melakukan penyelesaian permohonan penundaan dan angsuran tunggakan pajak

5. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, melakukan pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, melakukan penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemerintahan Pajak

4.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil tanggapan responden, maka dibawah ini akan penulis jelaskan terlebih dahulu mengenai identitas responden. Karakteristik responden diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, masa kerja dan pendidikan. Berikut disajikan hasil penelitian dari identifikasi karakteristik responden.

4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah distribusi jenis kelamin 30 responden yang diteliti

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1.	Laki-laki	19	63,33
2.	Perempuan	11	36,67
	Total	30	100

Sumber : Data yang diolah

Tabel 4.1 Menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, sebanyak 19 responden atau 63,33% berjenis kelamin Laki-laki sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 11 orang atau 36,67

4.2.2 Umur Responden

Berikut adalah distribusi umur 30 responden yang diteliti.

Tabel 4.2 Distribusi Umur Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	Antara 20-30 Tahun	7	23,33
2	Antara 31-40 Tahun	12	40,00
3	Antara 41-50 Tahun	7	23,33
4	Lebih dari 50 Tahun	4	13,34
	Total	30	100,0

Sumber : Data yang diolah

Tabel 4.2 Menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, responden dengan umur antara 20-30 tahun ada 7 orang atau 23,33%, responden dengan umur antara 31-40 Tahun ada 12 orang atau 40,00 %, responden dengan umur antara 41-50 Tahun ada 7 orang atau 23,33%, dan responden dengan umur lebih dari 50 Tahun ada 4 orang atau 13,34 %,

4.2.3 Pendidikan Responden

Berikut adalah distribusi pendidikan 30 responden yang diteliti.

Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	SMA	11	36,66
2	D3	5	16,67
3	D4	2	6,67
4	S1	7	23,33
5	S2	3	10,00
6	S3	2	6,67
	Total	30	100,0

Sumber : Data yang diolah

Tabel 4.3 Menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, responden dengan pendidikan SMA ada 11 orang atau 36,66%, responden dengan pendidikan D3 ada 5 orang atau 16,67 %, responden dengan

pendidikan D4 ada 2 orang atau 6,67%, responden dengan pendidikan S1 ada 7 orang atau 23,33 %, responden dengan pendidikan S2 ada 3 orang atau 10,00%, dan responden dengan pendidikan S3 ada 2 orang atau 6,67%.

4.2.3. Pekerjaan Responden

Berikut adalah distribusi pekerjaan 30 responden yang diteliti.

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	11	36,67
2	Pegawai Swasta	7	23,33
3	Wiraswasta	12	40,00
4	DLL	0	0,00
	Total	30	100

Sumber : Data yang diolah

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti. Responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 11 orang atau 36,67 %, Responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 7 orang atau 23,33 %, Responden dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 12 orang atau 40,00 %, dan Responden dengan Lainnya sebanyak 2 orang atau 6,67 %.

4.2.4. Pengurusan Kewajiban Perpajakan Responden

Berikut adalah distribusi Pengurusan Kewajiban Perpajakan 30 responden yang diteliti.

Tabel 4.5 Pengurusan Kewajiban Perpajakan Responden

No.	Pengurusan	Frekuensi	Persen (%)
1	Diurus Sendiri	17	56,67
2	Diserahkan Kepada Konsultan	10	33,33

3	Kadang-kadang diserahkan kepada konsultan	3	10,00
	Total	30	100

Sumber : Data yang diolah

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti. Responden dengan Pengurusan Kewajiban Perpajakan diurus sendiri sebanyak 17 orang atau 56,67 %, Responden dengan Pengurusan Kewajiban Perpajakan diserahkan kepada konsultan sebanyak 10 orang atau 33,33 %, dan Responden dengan Pengurusan Kewajiban Perpajakan kadang-kadang diserahkan kepada konsultan sebanyak 3 orang atau 10,00 %

4.3 Deskripsi variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden melalui penyebaran kuesioner. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran.

4.3.1. Variabel Sanksi Pajak (X1)

Pada tabel 4.6 dibawah ini menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Sanksi Pajak (X1

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden
Variabel Sanksi Pajak (X1)

SOAL	SKOR						
	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)	MEAN	SD
1	1	2	7	12	8	3,5667	1,07265
2	2	2	9	13	4	3,7667	1,04000
3	1	4	7	14	4	4,1000	,99481
JUMLAH	4	8	23	39	16		
PROSENTASE	4,44	8,89	25,56	43,33	17,78	3,811133	1,03582

Sumber :Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Sanksi Pajak (X1) dengan total 3 soal dan 30 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut:

Dari 3 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju ada 4 kali atau 4,44%. Jawaban tidak setuju ada 8 kali atau 8,89%, jawaban ragu-ragu ada 23 kali atau 25,56%, jawaban setuju ada 39 kali atau 43,33% dan jawaban sangat setuju ada 16 kali atau 17,78%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada variable Sanksi Pajak (X1)

4.3.2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Pada tabel 4.7 dibawah ini menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel *Kualitas pelayanan Pajak (X2)*

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden
Variabel *Kualitas Pelayanan Pajak (X2)*

SOAL	SKOR						
	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)	MEAN	SD
1	2	2	8	13	5	3,5667	1,07265
2	1	3	5	14	7	3,7667	1,04000
3	1	1	4	12	12	4,1000	,99481
4	1	2	10	12	5	3,6000	,96847
JUMLAH	5	8	27	51	29		
PROSENTASE	4,17	6,67	22,50	42,50	24,17	3,75835	1,018983

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable *Kualitas Pelayanan Pajak (X2)* dengan total 4 soal dan 30 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut:

Dari 4 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju ada 5 kali atau 4,17%. Jawaban tidak setuju ada 8 kali atau 6,67%, jawaban ragu-ragu ada 27 kali atau 22,50%, jawaban setuju ada 51 kali atau 42,50% dan jawaban sangat setuju ada 29 kali atau 24,17%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada variable *Kualitas Pelayanan Pajak (X2)*

4.3.3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada tabel 4.8 dibawah ini menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

SOAL	SKOR						
	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)	MEAN	SD
1	1	7	5	16	1	3,300 0	,9878 6
2	1	1	4	12	12	4,100 0	,9948 1
3	2	2	9	12	5	3,533 3	1,074 25
JUMLAH	4	10	18	40	18		
PROSENTA		11,1	20,0	44,4	20,0	3,6444	1,0189
SE	4,44	2	0	4	0	33	73

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan total 3 soal dan 30 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut:

Dari 3 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju ada 4 kali atau 4,44%. Jawaban tidak setuju ada 10 kali atau 11,11%, jawaban ragu-ragu ada 18 kali atau 20,00%, jawaban setuju ada 40 kali atau 44,44% dan jawaban sangat setuju ada 18 kali atau 20,00%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.4.1. Uji Validitas

Tabel 4.9

UJI VALIDITAS

VARIABEL	SOAL	Nilai r hitung	KEPUTUSAN
Sanksi Pajak	1	0,558	Valid
	2	0,600	Valid
	3	0,492	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	4	0,921	Valid
	5	0,909	Valid
	6	0,674	Valid
	7	0,906	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	8	0,506	Valid
	9	0,632	Valid
	10	0,683	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Pada tabel 4.9 diatas, pada masing-masing butir soal nilai r hitung > r tabel (0,361) dengan signifikansi 5% sehingga data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa setiap butir soal pada masing-masing variabel dinyatakan valid. Nilai r hitung dapat dilihat pada lampiran output SPSS pada tabel *Corrected Item-Total Correlation..*

4.4.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.10
UJI RELIABILITAS

VARIABEL	Koefisien Alpha Cronbach's	KEPUTUSAN
X1	0,727	Reliabel
X2	0,936	Reliabel
Y	0,770	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah

Pada tabel 4.10 diatas, data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwasanya variabel Sanksi Pajak (X1), *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2), dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) nilai koefisien alpha cronbach's diatas 0,7 sehingga terbukti reliabel.

4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas Sanksi Pajak (X1), *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2), sedangkan variabel terikat (Y) adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas X1 dan X2 terhadap variabel terikat (Y), maka dapat dihitung dengan menggunakan teknik analisa regresi linier berganda.

Berdasarkan pada hasil perhitungan dari model regresi linier berganda, diperoleh hasil persamaan regresi yang dapat dilihat dalam tabel 4.11 dibawah ini

Tabel 4.11
Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,541	,681		,794	,434		
1 Sanksi Pajak	,441	,123	,432	3,591	,001	,246	4,057
Kualitas Pelayanan Pajak	,373	,082	,551	4,578	,000	,246	4,057

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Rumus regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,541 + 0,441X_1 + 0,373X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = nilai intersep (konstanta)

b₁-b₂ = Koefisien regresi

X_1 = Variabel Sanksi Pajak

X_2 = Variabel *Kualitas Pelayanan Pajak*

e = *error*

Berdasarkan analisa nilai koefisien regresi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dilihat dari nilai konstantanya sebesar 0,541 dengan catatan jika variabel independen Sanksi Pajak (X_1) dan *Kualitas Pelayanan Pajak* (X_2) tidak mempengaruhi variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
2. Pengaruh variabel independen Sanksi Pajak (X_1) terhadap (Y) Kepatuhan Wajib Pajak apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,441 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Sanksi Pajak (X_1) sebesar satu satuan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y) akan meningkat sebesar 0,441 dengan catatan variabel *Kualitas Pelayanan Pajak* (X_2) tetap.
3. Pengaruh variabel independen *Kualitas Pelayanan Pajak* (X_2) terhadap (Y) Kepatuhan Wajib Pajak apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,373 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel *Kualitas Pelayanan Pajak* (X_2) sebesar satu satuan maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y) akan meningkat sebesar sebesar 0,373 dengan catatan variabel Sanksi Pajak (X_1) t

4.6 Pengujian Hipotesis

4.6.1. Uji F (Simultan)

Dalam penelitian ini disertakan pengujian serentak (uji F) untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu : Sanksi Pajak (X_1) dan *Kualitas Pelayanan Pajak* (X_2) secara serentak atau bersama sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Untuk itu dalam penelitian ini disertakan uji F seperti yang terlihat dalam tabel 4.12 berikut ini :

Tabel 4.12

PERHITUNGAN UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	803,121	2	401,561	248,822	,000 ^b
	Residual	43,574	27	1,614		
	Total	846,695	29			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

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

Sumber : Data Primer Diolah

Adapun langkah-langkah dalam uji F adalah:

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ (Sanksi Pajak (X1) dan *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) secara serentak atau bersama sama tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y))

$H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ (Sanksi Pajak (X1) dan *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) secara serentak atau bersama sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y))

2. Nilai signifikansi = 0,000

3. Nilai f tabel = 3,354

4. Nilai f hitung = 248,822

5. Kesimpulan :

Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Sanksi Pajak (X1) dan *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) secara serentak atau bersama sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

4.6.2. Uji t (Parsial)

Dalam penelitian ini juga dicantumkan uji parsial (uji t) untuk mengetahui apakah variabel bebas variabel Sanksi Pajak (X1) dan *Kualitas Pajak* (X2) secara parsial atau sendiri-sendiri berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berikut ini terdapat tabel untuk merekap pengaruh variabel bebas X1 dan X2 terhadap variabel (Y) terikat. Lihat tabel 4.13 ini :

Tabel 4.13
PERHITUNGAN UJI t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,541	,681		,794	,434	
	Sanksi Pajak	,441	,123	,432	3,591	,001	,246 4,057
	Kualitas Pelayanan Pajak	,373	,082	,551	4,578	,000	,246 4,057

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber :Data Primer diolah

1. Pengaruh Variabel Sanksi Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

a. Hipotesis

Ho : $\beta_1 = 0$ (secara parsial variabel Sanksi Pajak (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)).

H1 : $\beta_1 \neq 0$ (secara parsial variabel Sanksi Pajak (X1) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)).

- b. Nilai signifikansi = 0,001
- c. Kesimpulan

Karena nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Sanksi Pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Pengaruh Variabel *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

- a. Hipotesis

Ho : $\beta_1 = 0$ (secara parsial variabel *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)).

H1 : $\beta_1 \neq 0$ (secara parsial variabel *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)).

- b. Nilai signifikansi = 0,000
- c. Kesimpulan

Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

4.6.3. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.14

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,951 ^a	,904	,896	,81459

- a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, *Kualitas Pelayanan Pajak*
- b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel 4.14 diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R), yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel independen (sanksi Pajak (X1) dan *kualitas pelayananPajak* (X2)) terhadap variabel dependen

(Kepatuhan Wajib Pajak (Y)) sebesar 0,951. Hal ini berarti terdapat hubungan yang sangat kuat.

Nilai koefisien determinasi berganda (R-square) adalah 0,904 atau 90,4% nilai ini menunjukkan bahwa 90,4% Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh Sanksi Pajak (X1) dan *Kualitas Pelayanan Pajak* (X2) dan sisanya 9,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Karangpilang Surabaya

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Jadi, ketika sanksi pajak diberlakukan bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajaknya, maka wajib pajak akan patuh untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara *kualitas Pelayanan Pajak* dan sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Jadi, Apabila semakin tinggi sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara *kualitas pelayanan Pajak* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi , kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang artinya apabila kepatuhan pajak meningkat maka penerimaan pajak pun akan meningkat.

2.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan terkait Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan , terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karangpilang Surabaya adalah sebagai berikut :

- Bagi pemerintah

Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi perpajakan mengenai peraturan pemerintah di berbagai lingkungan bagi instansi pemerintah, pendidikan, kesehatan, dan lingkungan umum agar masyarakat dapat mempunyai pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

- Bagi Instansi Pajak

Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan baik lagi dengan mengutamakan kepentingan rakyat khususnya Wajib Pajak, sehingga kasus-kasus yang sudah terjadi tidak akan terulang, dan Wajib Pajak tidak keberatan untuk membayar pajaknya, Serta penerimaan atas pajak akan meningkat.

- Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, KepatuhanWajib Pajak serta menambah sampel penelitian

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah sampel dan menambahkan jangkauan penelitian tidak hanya di KPP Pratama Surabaya Karangpilang tetapi bisa menjangkau wilayah Surabaya atau Jawa Timur

DAFTAR PUSTAKA

(www.kementeriankeuangan.go.id)

Ayuningtyas, S. 2006. *Efisiensi dan Keefektifan Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban*

Dasar – dasar Hukum Pajak dan Perpajakan, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2008.

Fauziah. 2011. *Analisis Pencatatan dan Pelaporan Keuangan pada SKPD (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian Daerah)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas .Padang

Gunaidi. 2009. *Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)*. Jurnal Perpajakan Indonesia 4(5).

Hana Pratiwi Burhan. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi PP nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Vol 4, Nomor 2 ,Hlm 1-15 ISSN : 2337-3806*

<http://eprints.undip.ac.id/22552/1/atena.PDF>, diakses pada 20 februari 2017

<http://randyismail.wordpress.com/2011/01/09/sekilas-tentang-panduaan-penerapan-csr-iso-26000>, diakses pada 15 Maret 2017

http://repository.unand.ac.id/16917/1/FAUZIAH_0810535235.pdf. Tanggal akses 20 Februari 2017. Hal 60

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789957610E00426.pdf> tanggal akses 20 Februari 2017

I gusti ngurah putra mahardika. 2015 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja . Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE). 5 Nomer: 1 Tahun*

Irmawati.A.S.(2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu)*. Skripsi. Jakarta : Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi-Universitas Darma Persada

Joko Prastowo dan Miftachul Huda, (2011) Corporate Social Responsibility

- Mardiasmo.2011. *“Perpajakan Edisi Revisi”*. Yogyakarta : Andi.
- Mir’atusholihah, Srikandi, Bambang Ismono .(2014). *“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”*. Jurnal.Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakukltas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Noviana, Endah.2009. analisis Pencatatan dan Pelaporan Keuangan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Pemerintah Kota Medan (Studi Kasus pada Badan Kepegawain Daerah). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Padang
- Ria Prasasti (2016). *Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak Dan Pemeriksaan Pajak , Terhadap Kepatuhan Wajib , Dikantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewah Yogyakarta Tahun 2016. Skripsi . Universitas Negeri Yogyakarta*
- sebagai Alat Pengendalian dan Evaluasi Kinerja Manajemen*
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta. Sumyar
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Buku 2. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Warohmah, M., & Lidyah, R. 2014. *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pekerjaan Bebas untuk Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Timur Palembang*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional*

LAMPIRAN 1

Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Wajib Pajak Orang Pribadi

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang

Dengan Hormat,

Sebagai persyaratan penelitian skripsi mahasiswa Program Studi Akuntansi (S1) Universitas Bhayangkara Surabaya, saya akan melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Karangpilang ”**. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam penelitian ini, dan mohon kesediaannya untuk mengisi kuisisioner yang disediakan dengan kejujuran.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu mengisi lembar kuisisioner penulisan penelitian skripsi ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi peneliti ini.

Hormat Saya

(Maisita Azizah)

LAMPIRAN 2

Identitas Responden

Petunjuk Pengisian:

Isilah nama Saudara dan berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban

Saudara di pernyataan berikut dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan
3. Umur : (1) Antara 20-30 Tahun
: (2) Antara 31-40 Tahun
: (3) Antara 41-50 Tahun
 (4) Lebih dari 50 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : (1) SMP (4) D4 (7) S3
: (2) SMA (5) S1
: (3) D3 (6) S2
5. Pekerjaan mUtama : (1) Pegawai Negeri Sipil
: (2) Pegawai Swasta
: (3) Wiraswasta
: (4) DLL (*Sebutkan*).....
6. Pengurusan Kewajiban
Perpajakan : (1) Diurus Sendiri
: (2) Diserahkan Kepada Konsultan
: (3) Kadang-kadang Diserahkan Kepada
Konsultan

LAMPIRAN 3

KUISIONER

Tujuan Survey

Survey ini dilakukan untuk mengetahui informasi mengenai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Kanwil DJP Jawa Timur I dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya setelah adanya penurunan tarif pajak bagi mitra periode tahun pajak 2019.

Kerahasiaan

Data dan informasi yang diisi/diterima dari Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya. Data dan informasi ini digunakan untuk kepentingan analisa dan perumusan skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

Informasi

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap. Data dan informasi dapat diisi dan dikembalikan langsung kepada peneliti. Berilah tanda centang (✓) pada kolom pilihan.

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban Saudara di kolom pertanyaan berikut dengan ketentuan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Contoh:

Bila Saudara memilih jawaban Sangat Setuju dari pernyataan, maka Saudara memberi tanda (✓) pada kolom SS, seperti contoh dibawah ini:

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu membayar pajak					✓

Sanksi Pajak (X₁)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Menurut saya, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan					
2	Menurut saya, sanksi pajak sangat diperlukan					
3	Menurut saya, penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku					

Kualitas Pelayanan Pajak (X₂)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
4	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib dengan baik sehingga membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya					
5	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak					
6	Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat					
7	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas					

Kepatuhan wajib Pajak (Y)						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
8	Saya memahami dan mematuhi isi dan ketentuan yang diatur dalam PP Nomor 23 Tahun 2018					
9	Saya telah membayar pajak penghasilan atas PP Nomor 23 Tahun 2018 tepat waktu					
10	Saya tidak memiliki tanggungan pajak terkait PP Nomor Tahun 2018					

LAMPIRAN 4

Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,541	,681		,794	,434		
1 Sanksi Pajak	,441	,123	,432	3,591	,001	,246	4,057
Kualitas Payanan Pajak	,373	,082	,551	4,578	,000	,246	4,057

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,541 + 0,441X_1 + 0,373X_2 + e$$

LAMPIRAN 5

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	3

Uji Reliabilitas (X₁)

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	4

Uji Reliabilitas (X₂)

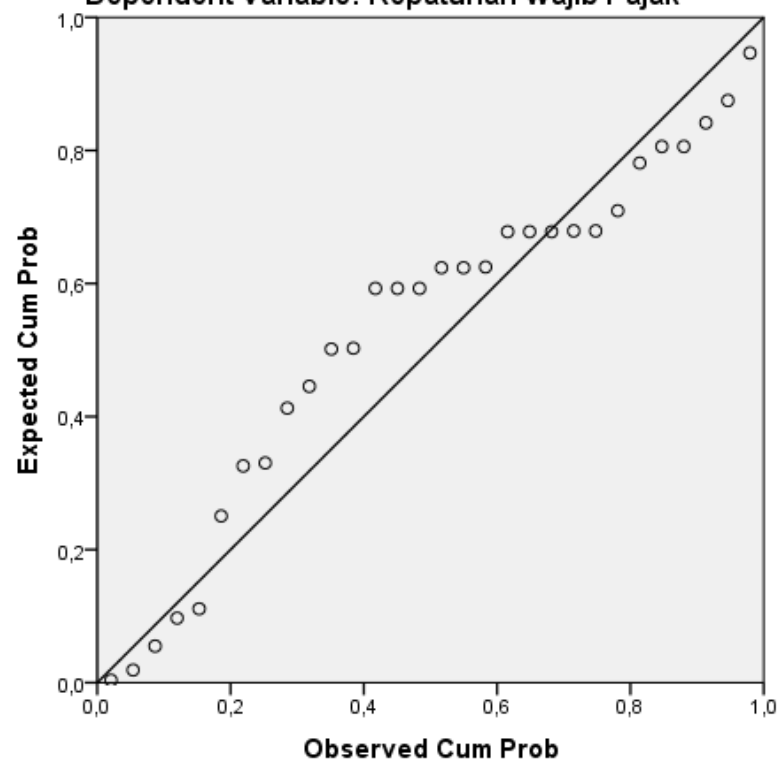
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	3

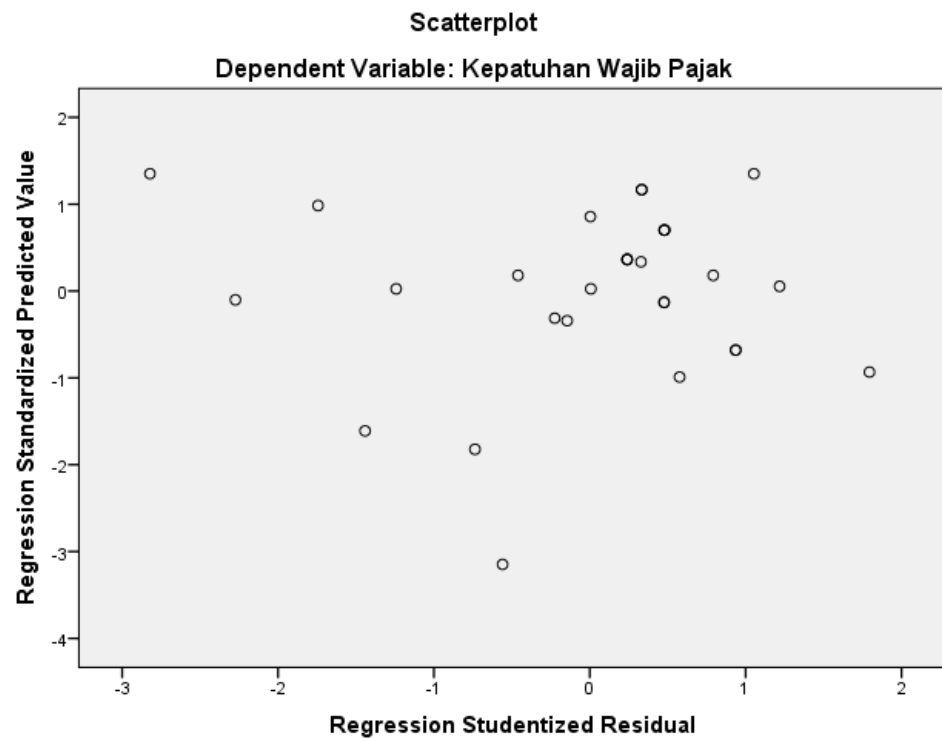
Uji Reliabilitas (Y)

UJI VALIDITAS

VARIABEL	SOAL	Nilai r hitung	KEPUTUSAN
Sanksi Pajak	1	0,558	Valid
	2	0,600	Valid
	3	0,492	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	4	0,921	Valid
	5	0,909	Valid
	6	0,674	Valid
	7	0,906	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	8	0,506	Valid
	9	0,632	Valid
	10	0,683	Valid

LAMPIRAN 6**UJI NORMALITAS****Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak****LAMPIRAN 7**

UJI HETEROSKEDASTISITAS



LAMPIRAN 8

UJI t (PARSIAL)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,541	,681		,794	,434		
1 Sanksi Pajak	,441	,123	,432	3,591	,001	,246	4,057
Kualitas Pelayanan Pajak	,373	,082	,551	4,578	,000	,246	4,057

LAMPIRAN 9**UJI F (SIMULTAN)****ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	803,121	2	401,561	248,822	,000 ^b
	Residual	43,574	27	1,614		
	Total	846,695	29			

LAMPIRAN 10**UJI R² (KOEFSIEN DETERMINASI)****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,951 ^a	,904	,896	,81459

Sanksi pajak

Kualitas Pelayanan Pajak

Kepatuhan wajib pajak

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y
1	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
2	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	5	5	4	14	5	5	5	5	20	2	5	5	12
5	3	3	2	8	3	3	5	3	14	2	5	3	10
6	3	3	2	8	3	3	5	3	14	2	5	3	10
7	4	4	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	11
8	3	4	4	11	4	4	3	4	15	3	3	4	10
9	5	4	4	13	4	4	5	4	17	4	5	4	13
10	4	2	4	10	2	2	4	2	10	4	4	2	10
11	5	4	4	13	4	4	5	4	17	4	5	4	13
12	4	3	4	11	3	4	4	3	14	4	4	3	11
13	3	4	4	11	4	4	3	4	15	4	3	4	11
14	4	3	3	10	3	4	4	3	14	3	4	3	10
15	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3
16	4	3	5	12	3	3	4	3	13	2	4	3	9
17	5	3	4	12	3	3	5	3	14	4	5	3	12
18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
19	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	9
20	5	5	3	13	5	5	5	5	20	4	5	5	14
21	3	1	2	6	1	2	3	3	9	2	3	1	6
22	5	4	4	13	4	5	5	4	18	4	5	4	13
23	2	2	4	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6
24	4	3	4	11	3	4	4	3	14	4	4	3	11
25	4	4	3	11	4	5	4	4	17	4	4	4	12
26	5	5	3	13	5	5	5	5	20	4	5	5	14
27	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	15
28	4	4	5	13	4	4	5	4	17	4	5	4	13
29	2	5	5	12	5	5	5	5	20	2	5	5	12
30	3	3	3	9	4	4	4	3	15	3	4	3	10

