

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Penelitian

Kelurahan Kota Baru adalah sebuah lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat terkait kebutuhan persyaratan identitas pribadi seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Kematian dan Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan serta pelayanan lainnya. *Head Office* : Jl. Tubagus Bakri No. 1 RT 009, RW 004 Kode Pos 17133, Kelurahan Kota Baru, Kecamatan Serang, Serang, Banten.

1.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

“Menjadikan Kelurahan Kota Baru sebagai lembaga Pemerintahan yang handal dan menjadi mitra pilihan utama masyarakat dalam bidang usaha dan investasi”.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan, mutu dan kepuasan pada masyarakat.
2. Membangun serta menciptakan citra terbaik lembaga pemerintah.
3. Mendapatkan kepercayaan dari masyarakat melalui profesionalisme kerja.
4. Meningkatkan kemampuan dan daya saing SDM dengan mengutamakan pada pengembangan keahlian tehnik.

5. Turut berpartisipasi dalam pembangunan negara Republik Indonesia.

1.1.3 Deskripsi Data

1. Gambaran umum karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah 240 responden dari masyarakat Kelurahan Kota Baru, Kota Serang. Di bawah ini karakteristik dan usia masyarakat Kota Baru sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Wajib Pajak	180	60	240

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang di jadikan sampel dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 180 orang (75%) dan perempuan sebanyak 60 orang (25%).

b. Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Persentase
20-25	19	7,9
26-30	96	40
>30	125	52,1
Jumlah	240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang berusia 20 sampai 25 tahun sebanyak 19 orang (7,9%),

kemudian responden yang berusia 26 sampai 30 sebanyak 96 orang (40%), serta responden yang berusia di atas 30 tahun sebanyak 125 orang (52,1%).

Penyebaran kuesioner ini berlangsung selama 4 minggu, dimulai pada tanggal 15 April 2022 sampai dengan 15 Mei 2022. Penyebaran dilakukan secara langsung dengan mendatangi masyarakat Kota Baru di Kota Serang dan menyebarkan angket kuesioner kepada Wajib Pajak PBB-P2.

1.1.4 Tanggapan Responden

a. Tanggapan Responden pada Variabel Kesadaran Wajib Pajak

1. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	88	36,7
2	Setuju	45	18,8
3	Netral	18	7,5
4	Tidak Setuju	50	20,8
5	Sangat Tidak Setuju	39	16,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 88 responden atau 36,7% dan terendah 18 responden atau 7,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti PBB-P2.

2. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak memahami arti PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	82	34,2
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	26	10,8
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	33	13,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 82 responden atau 34,2% dan terendah 26 responden atau 10,8% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak memahami arti PBB-P2.

3. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti fungsi PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	78	32,5
2	Setuju	45	18,8
3	Netral	23	9,6
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	45	18,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 78 responden atau 32,5% dan terendah 23 responden atau 9,6% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti fungsi PBB-P2

4. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui tujuan pembayaran PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	79	32,9
2	Setuju	43	17,9
3	Netral	22	9,2
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	47	19,6
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 79 responden atau 32,9% dan terendah 22 responden atau 9,2% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui tujuan pembayaran PBB-P2

5. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	90	37,5
2	Setuju	46	19,2
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	42	17,5
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 90 responden atau 37,5% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti memdaftarkan diri.

6. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti menghitung PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	77	32,1
2	Setuju	54	22,5
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	40	16,7
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 77 responden atau 32,1% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral

sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti menghitung PBB-P2.

7. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti membayar PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	90	37,5
2	Setuju	46	19,2
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	42	17,5
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 90 responden atau 37,5% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti membayar PBB-P2 .

8. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti melaporkan jumlah Pajak terutang. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	70	29,2
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	51	21,3
5	Sangat Tidak Setuju	38	15,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 70 responden atau 29,2% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti melaporkan jumlah Pajak terutang.

9. Rekapitulasi Data Responden Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	88	45	18	50	39	240
2	Item No.2	82	50	26	49	33	240
3	Item No.3	78	45	23	49	45	240
4	Item No.4	79	43	22	49	47	240
5	Item No.5	90	46	16	46	42	240
6	Item No.6	77	54	16	53	40	240
7	Item No.7	90	46	16	46	42	240
8	Item No.8	70	50	31	51	38	240
		654	379	168	393	326	1920

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

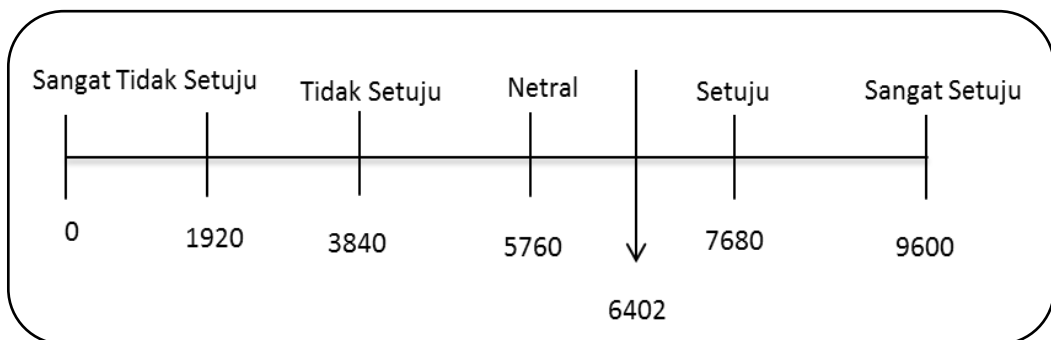
Berdasarkan penyebaran kuisisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁) skor

jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 654 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden sebagai berikut:

- 1. Sangat Setuju = $654 \times 5 = 3270$
 - 2. Setuju = $379 \times 4 = 1516$
 - 3. Netral = $168 \times 3 = 504$
 - 4. Tidak Setuju = $393 \times 2 = 786$
 - 5. Sangat Tidak Setuju = $326 \times 1 = \underline{326}$
- Jumlah = 6.402

- 1. Skor tertinggi jawaban sangat setuju = $5 \times 240 \times 8 = 9.600$
 - 2. Skor terendah jawaban sangat tidak setuju = $1 \times 240 \times 8 = \underline{1.920}$
- Jumlah = 11.520

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap kesadaran wajib pajak adalah : $\frac{6.402}{11.520} \times 100\% = 55,57\%$



Gambar 4.1 Skala Likert pada Kesadaran Wajib Pajak

b. Tanggapan Responden pada Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak

1. Pernyataan : Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	67	27,9
2	Setuju	36	15,0
3	Netral	18	7,5
4	Tidak Setuju	45	18,8
5	Sangat Tidak Setuju	74	30,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 74 responden atau 30,8% dan terendah 18 responden atau 7,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat tidak setuju jika sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga.

2. Pernyataan : Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa denda. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	70	29,2
2	Setuju	43	17,9
3	Netral	22	9,2
4	Tidak Setuju	46	19,2

5	Sangat Tidak Setuju	59	24,6
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 70 responden atau 29,2% dan terendah 22 responden atau 9,2% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa denda.

- Pernyataan : Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa kenaikan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	67	27,9
2	Setuju	48	20,0
3	Netral	30	12,5
4	Tidak Setuju	51	21,3
5	Sangat Tidak Setuju	44	18,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 67 responden atau 27,9% dan terendah 30 responden atau 12,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa kenaikan.

4. Pernyataan : Sanksi denda administrasi yang diterapkan sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	76	31,7
2	Setuju	39	16,3
3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	38	15,8
5	Sangat Tidak Setuju	72	30,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 76 responden atau 31,7% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi denda administrasi yang diterapkan sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan.

5. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	73	30,4
2	Setuju	36	15,0
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	69	28,8

Total	240	100
-------	-----	-----

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 73 responden atau 30,4% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti.

6. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	83	34,6
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	25	10,4
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	33	13,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 83 responden atau 34,6% dan terendah 25 responden atau 10,4% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati.

7. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	82	34,2
2	Setuju	47	19,6
3	Netral	26	10,8
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	36	15,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 82 responden atau 34,2% dan terendah 26 responden atau 10,8% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi.

8. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan alat pencegah (Preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	70	29,2
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	40	16,7
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 70 responden atau 29,2% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat seetuju jika Sanksi administrasi perpajakan merupakan alat pencegah (Preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan

9. Rekapitulasi Data Responden Sanksi Denda Administrasi Pajak

Tabel 4.20 Rekapitulasi Data Responden Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	67	36	18	45	74	240
2	Item No.2	70	43	22	46	59	240
3	Item No.3	67	48	30	51	44	240
4	Item No.4	76	39	15	38	72	240
5	Item No.5	73	36	16	46	69	240
6	Item No.6	83	50	25	49	33	240
7	Item No.7	82	47	26	49	36	240
8	Item No.8	70	50	31	49	40	240
		588	349	183	373	427	1920

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

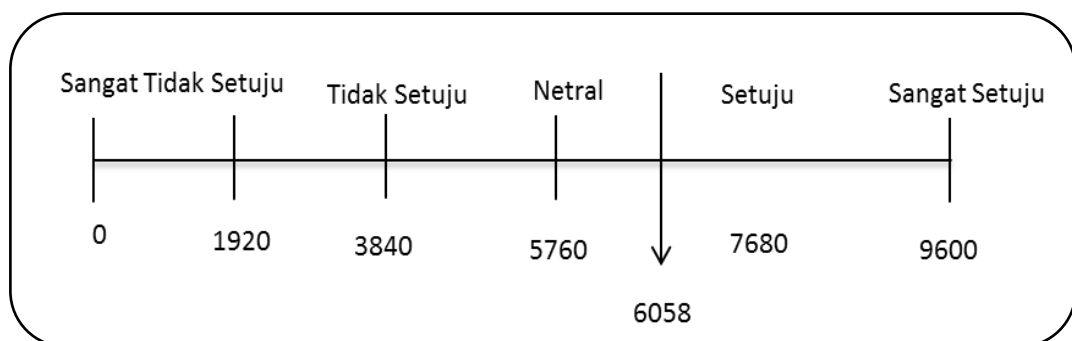
Berdasarkan penyebaran kuisisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak (X_2) skor jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 588 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden adalah sebagai berikut :

1. Sangat Setuju = $588 \times 5 = 2940$
2. Setuju = $349 \times 4 = 1396$

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Netral} &= 183 \times 3 = 549 \\
 4. \text{ Tidak Setuju} &= 373 \times 2 = 746 \\
 5. \text{ Sangat Tidak Setuju} &= 427 \times 1 = \underline{427} \\
 \text{Jumlah} &= 6.058
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Skor tertinggi jawaban sangat setuju} &= 5 \times 240 \times 8 = 9.600 \\
 2. \text{ Skor terendah jawaban sangat tidak setuju} &= 1 \times 240 \times 8 = \underline{1.920} \\
 \text{Jumlah} &= 11.520
 \end{aligned}$$

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap sanksi denda administrasi pajak adalah : $\frac{6.058}{11.520} \times 100\% = 52,59$



Gambar 4.2 Skala Likert pada Sanksi Denda Administrasi Pajak

c. Tanggapan Responden pada Variabel Pelayanan Pajak

1. Pernyataan : Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut:

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	86	35,8
2	Setuju	48	20,0

3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	38	15,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 86 responden atau 35,8% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.

2. Pernyataan : Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam mengurus segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut:

Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	79	32,9
2	Setuju	55	22,9
3	Netral	29	12,1
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	31	12,9
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 79 responden atau 32,9% dan terendah 29 responden atau 12,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam

mengurus segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.

3. Pernyataan : Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut:

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	66	27,5
2	Setuju	59	24,6
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	59	24,6
5	Sangat Tidak Setuju	25	10,4
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 66 responden atau 27,5% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.

4. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	85	35,4
2	Setuju	48	20,0
3	Netral	16	6,7

4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	38	15,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 85 responden atau 35,4% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika pelayanan pajak yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan.

5. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kenyamanan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	79	32,9
2	Setuju	54	22,5
3	Netral	29	12,1
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	32	13,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 79 responden atau 32,9% dan terendah 29 responden atau 12,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kenyamanan.

6. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kelancaran. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	75	31,3
2	Setuju	41	17,1
3	Netral	25	10,4
4	Tidak Setuju	51	21,3
5	Sangat Tidak Setuju	48	20,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 75 responden atau 31,3% dan terendah 25 responden atau 10,4% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kelancaran.

7. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kepastian hukum. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	63	26,3
2	Setuju	58	24,2
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	59	24,6
5	Sangat Tidak Setuju	29	12,1
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 63 responden atau 26,3% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat

setuju jika Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kepastian hukum.

8. Rekapitulasi Data Responden Pelayanan Pajak

Tabel 4.28 Rekapitulasi Data Responden Variabel Pelayanan Pajak

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	86	48	15	53	38	240
2	Item No.2	79	55	29	46	31	240
3	Item No.3	66	59	31	59	25	240
4	Item No.4	85	48	16	53	38	240
5	Item No.5	79	54	29	46	32	240
6	Item No.6	75	41	25	51	48	240
7	Item No.7	63	58	31	59	29	240
		533	363	176	367	241	1680

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan penyebaran kuisisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Pelayanan Pajak (X_3) skor jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 533 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden sebagai berikut:

1. Sangat Setuju = $533 \times 5 = 2.665$
 2. Setuju = $363 \times 4 = 1.452$
 3. Netral = $176 \times 3 = 528$
 4. Tidak Setuju = $367 \times 2 = 734$
 5. Sangat Tidak Setuju = $241 \times 1 = 241$
- Jumlah = 5.620

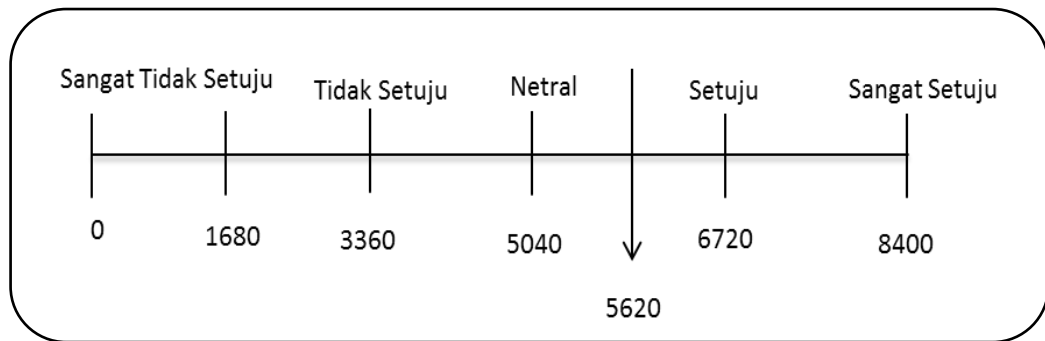
1. Skor tertinggi jawaban sangat setuju = $5 \times 240 \times 7 = 8.400$

2. Skor terendah jawaban sangat tidak setuju = $1 \times 240 \times 7 = 1.680$

Jumlah = 10.080

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap pelayanan

pajak adalah : $\frac{5.620}{10.080} \times 100\% = 55,75\%$



Gambar 4.3 Skala Likert pada Pelayanan Pajak

d. Tanggapan Responden pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pernyataan : Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	89	37,1
2	Setuju	41	17,1
3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	59	24,6
5	Sangat Tidak Setuju	36	15,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 89 responden atau 37,1% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat

setuju kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan.

2. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	62	25,8
2	Setuju	41	17,1
3	Netral	17	7,1
4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	67	27,9
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 62 responden atau 25,8% dan terendah 17 responden atau 7,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan.

3. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan investigasi seksama. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	84	35,0
2	Setuju	47	19,6

3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	47	19,6
5	Sangat Tidak Setuju	47	19,6
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 84 responden atau 35% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan investigasi seksama.

4. Pernyataan :. Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan peringatan. Adapun tanggapan respondennya Sebagai berikut :

Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	63	26,3
2	Setuju	40	16,7
3	Netral	17	7,1
4	Tidak Setuju	55	22,9
5	Sangat Tidak Setuju	65	27,1
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 63 responden atau 26,3% dan terendah 17 responden atau 7,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban

perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan peringatan.

5. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi hukum. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	57	23,8
2	Setuju	36	15,0
3	Netral	18	7,5
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	80	33,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 57 responden atau 23,8% dan terendah 18 responden atau 7,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi hukum.

6. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi administrasi. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	80	33,3
2	Setuju	37	15,4
3	Netral	23	9,6
4	Tidak Setuju	56	23,3
5	Sangat Tidak Setuju	44	18,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 80 responden atau 33,3% dan terendah 23 responden atau 9,6% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi administrasi.

7. Rekapitulasi Data Responden Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.35 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	89	41	15	59	36	240
2	Item No.2	62	41	17	53	67	240
3	Item No.3	84	47	15	47	47	240
4	Item No.4	63	40	17	55	65	240
5	Item No.5	57	36	18	49	80	240
6	Item No.6	80	37	23	56	44	240
		435	242	105	319	339	1440

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan penyebaran kuisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) skor

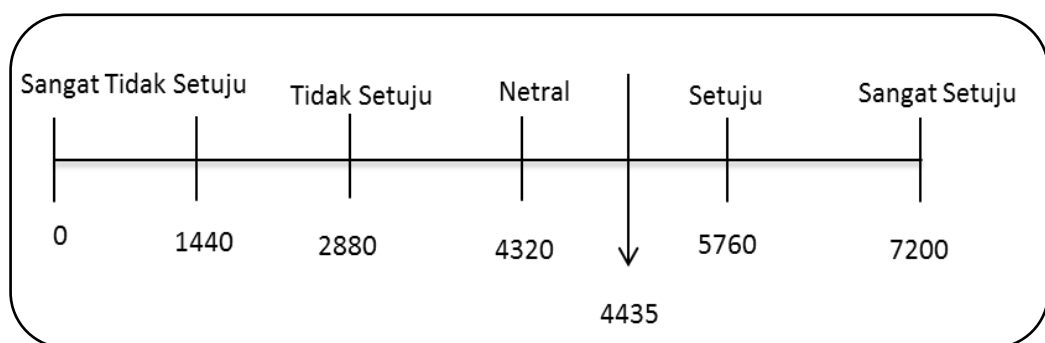
jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 435 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden sebagai berikut:

- | | | |
|------------------------|-----------|--------------|
| 1. Sangat Setuju | = 435 x 5 | = 2.175 |
| 2. Setuju | = 242 x 4 | = 968 |
| 3. Netral | = 105 x 3 | = 315 |
| 4. Tidak Setuju | = 319 x 2 | = 638 |
| 5. Sangat Tidak Setuju | = 339 x 1 | = <u>339</u> |
| | Jumlah | = 4.435 |

- | | | |
|--|---------------|----------------|
| 4. Skor tertinggi jawaban sangat setuju | = 5 x 240 x 6 | = 7.200 |
| 5. Skor terendah jawaban sangat tidak setuju | = 1 x 240 x 6 | = <u>1.440</u> |
| | Jumlah | = 8.640 |

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak adalah : $\frac{4.435}{8.640} \times 100\% = 51,33\%$



Gambar 4.4 Skala Likert pada Kepatuhan Wajib Pajak

4.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

1. Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, r tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05

Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Kesimpulan
X1_1	0,758	0,113	Valid
X1_2	0,745	0,113	Valid
X1_3	0,775	0,113	Valid
X1_4	0,696	0,113	Valid
X1_5	0,741	0,113	Valid
X1_6	0,700	0,113	Valid
X1_7	0,741	0,113	Valid
X1_8	0,763	0,113	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* (r hitung) lebih besar dari r tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 4.37 Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,882	8

Sumber : data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :

$0,80 < r \leq 1,00$ reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$ reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$ reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$ reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variable Kesadaran Wajib Pajak terdiri dari 8 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,882 karena nilai $0,882 > 0,80$ maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

3. Statistik deskriptif variabel Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 4.38 Statistik deskriptif Kesadaran Wajib Pajak
Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X1_1	240	4,00	1,00	5,00	813,00	3,3875	,09942	1,54020	2,372
X1_2	240	4,00	1,00	5,00	819,00	3,4125	,09504	1,47243	2,168
X1_3	240	4,00	1,00	5,00	782,00	3,2583	,09968	1,54430	2,385
X1_4	240	4,00	1,00	5,00	778,00	3,2417	,10073	1,56047	2,435
X1_5	240	4,00	1,00	5,00	816,00	3,4000	,10069	1,55996	2,433
X1_6	240	4,00	1,00	5,00	795,00	3,3125	,09806	1,51914	2,308
X1_7	240	4,00	1,00	5,00	816,00	3,4000	,10069	1,55996	2,433
X1_8	240	4,00	1,00	5,00	783,00	3,2625	,09489	1,47001	2,161

SKORT OTAL_X 1 Valid N (listwise)	240	32,00	8,00	40,00	6402,00	26,6750	,58385	9,04490	81,810
---	-----	-------	------	-------	---------	---------	--------	---------	--------

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Kesadaran Wajib Pajak berada pada rentang antara 8-40, sehingga rentang datanya adalah 32 (40-8). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 26,6750, standar deviasi sebesar 9,04490 dan varians sebesar 81,810. Selanjutnya data variabel Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

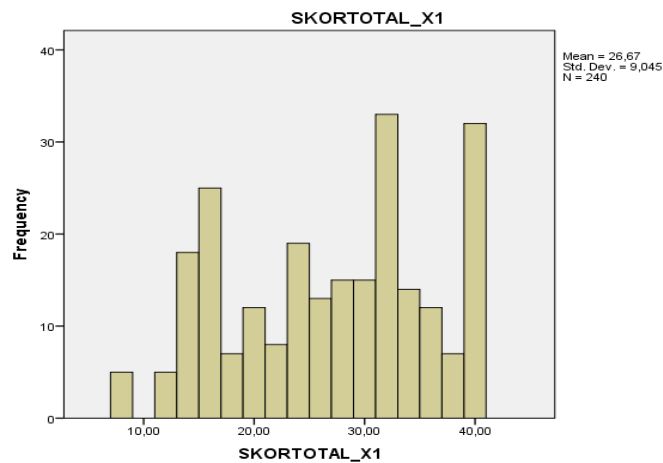
Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak

SKORTOTAL_X1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8,00	5	2,1	2,1	2,1
11,00	1	,4	,4	2,5
12,00	4	1,7	1,7	4,2
13,00	7	2,9	2,9	7,1
14,00	11	4,6	4,6	11,7
15,00	3	1,3	1,3	12,9
16,00	22	9,2	9,2	22,1
17,00	4	1,7	1,7	23,8
18,00	3	1,3	1,3	25,0
19,00	2	,8	,8	25,8
20,00	10	4,2	4,2	30,0
21,00	2	,8	,8	30,8
22,00	6	2,5	2,5	33,3
23,00	9	3,8	3,8	37,1
24,00	10	4,2	4,2	41,3
25,00	6	2,5	2,5	43,8
26,00	7	2,9	2,9	46,7
27,00	4	1,7	1,7	48,3
28,00	11	4,6	4,6	52,9
29,00	6	2,5	2,5	55,4
30,00	9	3,8	3,8	59,2
31,00	8	3,3	3,3	62,5
32,00	25	10,4	10,4	72,9
33,00	5	2,1	2,1	75,0
34,00	9	3,8	3,8	78,8
35,00	5	2,1	2,1	80,8
36,00	7	2,9	2,9	83,8
37,00	3	1,3	1,3	85,0

38,00	4	1,7	1,7	86,7
39,00	1	,4	,4	87,1
40,00	31	12,9	12,9	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Kesadaran Wajib Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 40, 32 dan 16, masing-masing sebanyak 12,9%, 10,4% dan 9,2%. Distribusi frekuensi variabel Kesadaran Wajib Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar 4.5 Histogram Kesadaran Wajib Pajak

4.1.6 Sanksi Denda Administrasi Pajak

1. Uji Validitas Sanksi Denda Administrasi Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, r tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05.

Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Sanksi Denda Administrasi Pajak

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Kesimpulan
X2_1	0,700	0,113	Valid
X2_2	0,707	0,113	Valid
X2_3	0,804	0,113	Valid
X2_4	0,731	0,113	Valid
X2_5	0,725	0,113	Valid

X2_6	0,821	0,113	Valid
X2_7	0,818	0,113	Valid
X2_8	0,841	0,113	Valid

Sumber : data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* (r hitung) lebih besar dari r tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas Sanksi Denda Administrasi Pajak

Tabel 4.41 Hasil Uji Reabilitas Sanksi Denda Administrasi Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,899	8

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :

$0,80 < r \leq 1,00$ reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$ reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$ reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$ reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak terdiri dari 8 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,899 karena nilai $0,899 > 0,80$ maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-

masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

3. Statistik Deskriptif Sanksi Denda Administrasi Pajak

Tabel 4.42 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X2_1	240	4,00	1,00	5,00	697,00	2,9042	,10586	1,63998	2,690
X2_2	240	4,00	1,00	5,00	739,00	3,0792	,10257	1,58905	2,525
X2_3	240	4,00	1,00	5,00	763,00	3,1792	,09660	1,49657	2,240
X2_4	240	4,00	1,00	5,00	729,00	3,0375	,10797	1,67265	2,798
X2_5	240	4,00	1,00	5,00	718,00	2,9917	,10645	1,64912	2,720
X2_6	240	4,00	1,00	5,00	821,00	3,4208	,09526	1,47574	2,178
X2_7	240	4,00	1,00	5,00	810,00	3,3750	,09651	1,49511	2,235
X2_8	240	4,00	1,00	5,00	781,00	3,2542	,09553	1,47999	2,190
SKORTO TAL_X2	240	32,00	8,00	40,00	6058,00	25,2417	,61796	9,57332	91,648
Valid N (listwise)	240								

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak berada pada rentang antara 8-40, sehingga rentang datanya adalah 32 (40-8). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 25,2417, standar deviasi sebesar 9,57332 dan varians sebesar 91,648. Selanjutnya data variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

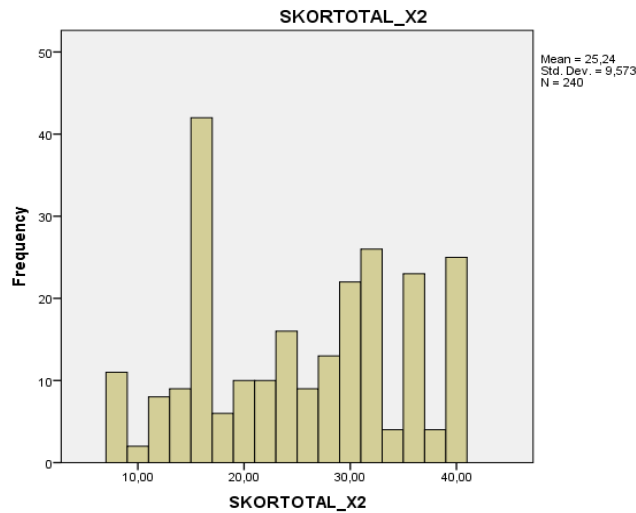
Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Sanksi Denda Administrasi Pajak

SKORTOTAL_X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8,00	11	4,6	4,6	4,6
9,00	1	,4	,4	5,0
10,00	1	,4	,4	5,4
11,00	2	,8	,8	6,3
12,00	6	2,5	2,5	8,8
13,00	3	1,3	1,3	10,0
14,00	6	2,5	2,5	12,5
15,00	23	9,6	9,6	22,1
16,00	19	7,9	7,9	30,0
17,00	4	1,7	1,7	31,7
18,00	2	,8	,8	32,5
19,00	1	,4	,4	32,9
20,00	9	3,8	3,8	36,7
21,00	2	,8	,8	37,5
22,00	8	3,3	3,3	40,8
23,00	1	,4	,4	41,3
Valid 24,00	15	6,3	6,3	47,5
25,00	3	1,3	1,3	48,8
26,00	6	2,5	2,5	51,3
27,00	1	,4	,4	51,7
28,00	12	5,0	5,0	56,7
29,00	17	7,1	7,1	63,8
30,00	5	2,1	2,1	65,8
31,00	1	,4	,4	66,3
32,00	25	10,4	10,4	76,7
33,00	1	,4	,4	77,1
34,00	3	1,3	1,3	78,3
36,00	23	9,6	9,6	87,9
37,00	2	,8	,8	88,8
38,00	2	,8	,8	89,6
40,00	25	10,4	10,4	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 40, 32 dan 15 masing-masing sebanyak 10,4%, 10,4% dan 9,6%. Distribusi frekuensi variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar 4.6 Histogram Sanksi Denda Administrasi Pajak

4.1.7 Pelayanan Pajak

1. Uji Validitas Pelayanan Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, r tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05.

Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Kesimpulan
X3_1	0,827	0,113	Valid
X3_2	0,759	0,113	Valid
X3_3	0,869	0,113	Valid
X3_4	0,829	0,113	Valid
X3_5	0,764	0,113	Valid
X3_6	0,745	0,113	Valid
X3_7	0,839	0,113	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Pelayanan Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* (r hitung) lebih besar dari r tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas Pelayanan Pajak

Tabel 4.45 Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	7

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :

$0,80 < r \leq 1,00$ reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$ reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$ reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$ reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variabel Pelayanan Pajak terdiri dari 7 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,908 karena nilai $0,908 > 0,80$ maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

3. Statistik deskriptif variabel Pelayanan Pajak

Tabel 4.46 Statistik deskriptif variabel Pelayanan Pajak

	Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X3_1	240	4,00	1,00	5,00	811,00	3,3792	,09903	1,53412	2,354
X3_2	240	4,00	1,00	5,00	825,00	3,4375	,09290	1,43923	2,071

X3_3	240	4,00	1,00	5,00	802,00	3,3417	,08896	1,37823	1,900
X3_4	240	4,00	1,00	5,00	809,00	3,3708	,09881	1,53071	2,343
X3_5	240	4,00	1,00	5,00	822,00	3,4250	,09342	1,44733	2,095
X3_6	240	4,00	1,00	5,00	764,00	3,1833	,10020	1,55234	2,410
X3_7	240	4,00	1,00	5,00	787,00	3,2792	,09016	1,39679	1,951
SKORT OTAL_X 3	240	28,00	7,00	35,00	5620,00	23,4167	,53331	8,26201	68,261
Valid N (listwise)	240								

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

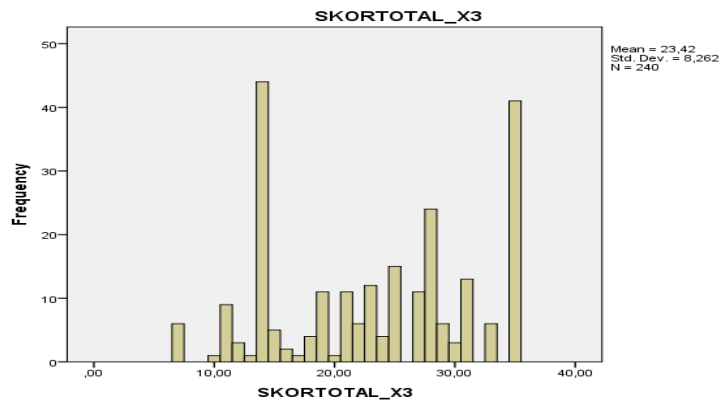
Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Pelayanan Pajak berada pada rentang antara 7-35, sehingga rentang datanya adalah 28 (35-7). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 23,4167, standar deviasi sebesar 8,26201 dan varians sebesar 68,261. Selanjutnya data variabel Pelayanan Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

**Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
SKORTOTAL_X3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7,00	6	2,5	2,5	2,5
10,00	1	,4	,4	2,9
11,00	9	3,8	3,8	6,7
12,00	3	1,3	1,3	7,9
13,00	1	,4	,4	8,3
14,00	44	18,3	18,3	26,7
15,00	5	2,1	2,1	28,8
16,00	2	,8	,8	29,6
17,00	1	,4	,4	30,0
18,00	4	1,7	1,7	31,7
19,00	11	4,6	4,6	36,3
20,00	1	,4	,4	36,7
Valid 21,00	11	4,6	4,6	41,3
22,00	6	2,5	2,5	43,8
23,00	12	5,0	5,0	48,8
24,00	4	1,7	1,7	50,4
25,00	15	6,3	6,3	56,7
27,00	11	4,6	4,6	61,3
28,00	24	10,0	10,0	71,3
29,00	6	2,5	2,5	73,8
30,00	3	1,3	1,3	75,0
31,00	13	5,4	5,4	80,4
33,00	6	2,5	2,5	82,9
35,00	41	17,1	17,1	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Pelayanan Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 14, 35, dan 28, masing-masing sebanyak 18,3%, 17,1% dan 10%. Distribusi frekuensi variabel Pelayanan Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar 4.7 Histogram Pelayanan Pajak

1.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

1. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, r tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05.

Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Kesimpulan
Y_1	0,737	0,113	Valid
Y_2	0,719	0,113	Valid
Y_3	0,712	0,113	Valid
Y_4	0,734	0,113	Valid
Y_5	0,700	0,113	Valid
Y_6	0,723	0,113	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* (r hitung) lebih besar dari r tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,815	6

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :

$0,80 < r \leq 1,00$ reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$ reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$ reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$ reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 6 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,815 karena nilai $0,815 > 0,80$ maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing

konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

3. Statistik deskriptif variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.50 Statistik deskriptif variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Y_1	240	4,00	1,00	5,00	808,00	3,3667	,09949	1,54125	2,375
Y_2	240	4,00	1,00	5,00	698,00	2,9083	,10295	1,59495	2,544
Y_3	240	4,00	1,00	5,00	794,00	3,3083	,10186	1,57807	2,490
Y_4	240	4,00	1,00	5,00	701,00	2,9208	,10274	1,59168	2,533
Y_5	240	4,00	1,00	5,00	661,00	2,7542	,10384	1,60868	2,588
Y_6	240	4,00	1,00	5,00	773,00	3,2208	,10032	1,55418	2,415
SKORTOTAL_Y	240	24,00	6,00	30,00	4435,00	18,4792	,44046	6,82351	46,560
Valid N (listwise)	240								

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Kepatuhan Wajib Pajak berada pada rentang antara 6-30, sehingga rentang datanya adalah 24 (30-6). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 18,4792, standar deviasi sebesar 6,82351 dan varians sebesar 46,560. Selanjutnya data variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

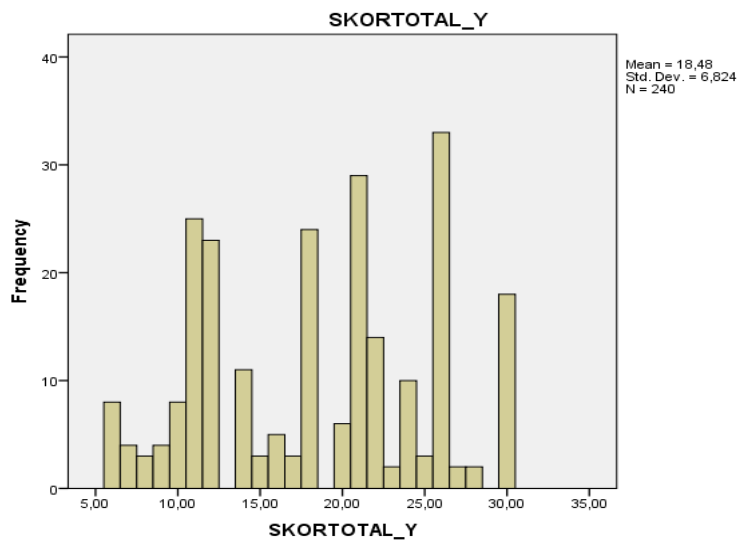
Tabel 4.51 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak
SKORTOTAL_Y

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6,00	8	3,3	3,3
	7,00	4	1,7	5,0
	8,00	3	1,3	6,3
	9,00	4	1,7	7,9

10,00	8	3,3	3,3	11,3
11,00	25	10,4	10,4	21,7
12,00	23	9,6	9,6	31,3
14,00	11	4,6	4,6	35,8
15,00	3	1,3	1,3	37,1
16,00	5	2,1	2,1	39,2
17,00	3	1,3	1,3	40,4
18,00	24	10,0	10,0	50,4
20,00	6	2,5	2,5	52,9
21,00	29	12,1	12,1	65,0
22,00	14	5,8	5,8	70,8
23,00	2	,8	,8	71,7
24,00	10	4,2	4,2	75,8
25,00	3	1,3	1,3	77,1
26,00	33	13,8	13,8	90,8
27,00	2	,8	,8	91,7
28,00	2	,8	,8	92,5
30,00	18	7,5	7,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 26, 21, dan 11, masing-masing sebanyak 13,8%, 12,1% dan 10,4%. Distribusi frekuensi variabel Kepatuhan Wajib Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar 4.8 Histogram Kepatuhan Wajib Pajak

1.1.9 Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah data dalam penelitian ini memiliki distribusi data yang normal. Uji normalitas data dimaksudkan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan baik. Data berdistribusi normal adalah data yang mempunyai angka signifikan $> 0,05$.

Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

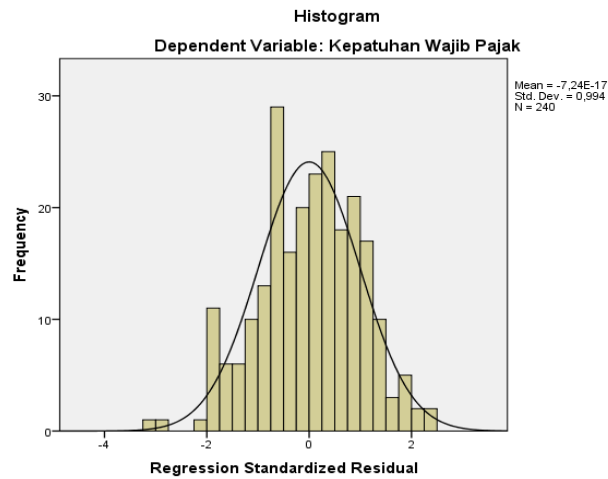
		Standardized Residual
N		240
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,99370403
	Absolute	,035
Most Extreme Differences	Positive	,027
	Negative	-,035
Kolmogorov-Smirnov Z		,541
Asymp. Sig. (2-tailed)		,931

a. Test distribution is Normal.

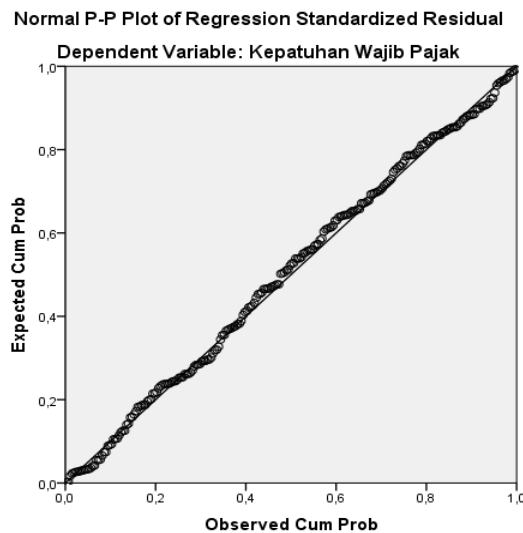
b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,931 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.



Gambar 4.9 Histogram Uji Normalitas
Sumber : diolah dengan SPSS 20



Gambar 4.10 Normal P-Plot Uji Normalitas
Sumber : diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan grafik normal P-plot diatas, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan

penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik Normal P-Plot, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.53 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	5,206	1,490		3,494	,001		
1 Kesadaran Wajib Pajak	,221	,084	,293	2,631	,009	,239	4,192
Sanksi Denda Administrasi Pajak	,162	,079	,227	2,034	,043	,238	4,198
Pelayanan Pajak	,141	,045	,171	3,116	,002	,987	1,013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

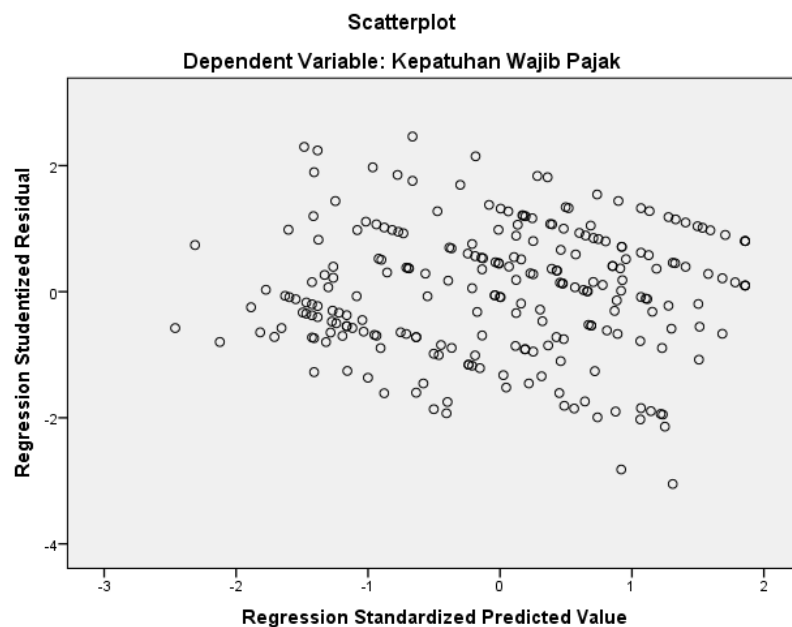
Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel independen berada diatas 0,10 dan VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas, maka model regresi ini layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dengan dasar analisis : jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas, jika ada pola yang jelas seperti titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS Statistik versi 20 maka dapat digambarkan kurva scatter plot adalah sebagai berikut :



Gambar 4.11 Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar di atas Suatu regresi dikatakan terdeteksi heterokedastisitasnya apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu. Tampak pada output di atas diagram pencar residual tidak bergelombang, tidak melebar dan tidak menyempit kemudian titik-titik menyebar secara acak serta data tersebar di atas

maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Kesimpulannya, regresi terbebas dari kasus heterokedasitas.

d. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada suatu periode dengan kesalahan pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terjadi masalah otokorelasi. Berikut dasar pengujian otokorelasi sebagai berikut:

Tabel 4.54 Kriteria pengambilan keputusan uji otokorelasi

Kesimpulan	Keputusan	Jika
Tidak ada otokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Meragukan	<i>Tidak ada keputusan</i>	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada otokorelasi negatif	Tolak	$4-dl < d < 4$
Meragukan	<i>Tidak ada keputusan</i>	$4-du \leq d \leq 4-dl$
Tidak ada otokorelasi positif	Tidak ditolak	$du < d < 4-du$

Keterangan : du = batas atas dan dl = batas bawah

Sumber : Ghozali (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS Statistik versi 20 maka dapat dihasilkan data adalah sebagai berikut :

Tabel 4.55 Hasil Uji Otokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,549 ^a	,302	,293	5,73830	1,922

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Hasil pengolahan data SPSS Statistik versi 20

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS maka Durbin-Watson yang diperoleh sebesar 1,9222 dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh batas bawah Durbin-Watson (d_L) = 1,6539 dan batas atas Durbin-Watson (d_U) = 1,8854 dimana $d_U \leq d \leq 4-d_U$ atau $1,8854 \leq 1,922 \leq 2,1146$ yang berarti meragukan sehingga model regresi tidak ditolak, maka hasil ini dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya.

2. Analisis Regresi linear berganda

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan regresi linear berganda. Teknik analisis regresi berganda merupakan teknik uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh 2 atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.56 Hasil Uji Regresi linear berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,206	1,490		3,494	,001		
1 Kesadaran Wajib Pajak	,221	,084	,293	2,631	,009	,239	4,192
Sanksi Denda Administrasi Pajak	,162	,079	,227	2,034	,043	,238	4,198
Pelayanan Pajak	,141	,045	,171	3,116	,002	,987	1,013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstantan (a) dan baris

selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel tersebut model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,206 + 0,221X_1 + 0,162X_2 + 0,141X_3 + e$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 5,206 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah meningkat sebesar 5,206%.
2. Koefisien variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) sebesar 0,221 berarti setiap meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak sebesar 1%, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,221%.
3. Koefisien variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak (X_2) sebesar 0,162 berarti setiap meningkatnya Sanksi Denda Administrasi Pajak sebesar 1%, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) meningkat sebesar 0,162%.
4. Koefisien variabel Pelayanan Pajak (X_3) sebesar 0,141 berarti setiap meningkatnya Pelayanan Pajak sebesar 1%, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) meningkat sebesar 0,141%.

3. Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi yaitu kuadrat dari koefisien korelasi (r^2) yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat atau seberapa besar kontribusi variabel X_1 (Kesadaran Wajib Pajak),

dan X_2 (Sanksi Denda Administrasi Pajak), X_3 (Pelayanan Pajak) dengan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Berdasarkan hasil perhitungan uji simultan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik versi 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.57 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,549 ^a	,302	,293

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan data di atas untuk mengetahui besarnya hubungan dari Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui dari r^2 pada tabel model summary yakni sebesar $0,302 \times 100\% = 30,2\%$. Angka tersebut menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,302 atau 30,2% dan sisanya sebesar 69,8% disebabkan oleh faktor yang lain yang tidak diteliti.

4. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y), lihat tabel Uji F berikut :

Tabel 4.58 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3356,855	3	1118,952	33,982	,000 ^b
	Residual	7771,041	236	32,928		
	Total	11127,896	239			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel hasil uji F di atas diperoleh nilai sig pada tabel anova adalah 0,000. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian untuk nilai F_{hitung} sebesar 33,982 sedangkan F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh derajat kebebasan untuk pembilang (df_1) adalah $k - 1$ berarti $df_1 = 4 - 1 = 3$ dan derajat kebebasan untuk penyebut (df_2) = $n - k$ berarti $df_2 = 240 - 4 = 236$. Maka didapat F_{tabel} dua arah sebesar 3,09. Hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,982 > 2,64$). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka H_a diterima dan H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

**Tabel 4.59 Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,206	1,490		3,494	,001

Kesadaran Wajib Pajak	,221	,084	,293	2,631	,009
Sanksi Denda Administrasi Pajak	,162	,079	,227	2,034	,043
Pelayanan Pajak	,141	,045	,171	3,116	,002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

1. Uji Hipotesis Kesadaran Wajib Pajak

Dari hasil tabel *coefficients* di atas diperoleh nilai sig pada Kesadaran Wajib Pajak adalah 0,009. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,009 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai uji t pada Kesadaran Wajib Pajak didapat nilai t_{hitung} adalah 2,631 sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan (dk) = $n - k = 240 - 4 = 236$ adalah 1,97190 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,631 > 1,972$). Berdasarkan hasil tersebut maka t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 atau H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Uji Hipotesis Sanksi Denda Administrasi Pajak

Dari hasil tabel *coefficients* di atas diperoleh nilai sig pada Sanksi Denda Administrasi Pajak adalah 0,043. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,043 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai uji t pada Sanksi Denda Administrasi Pajak didapat nilai t_{hitung} adalah 2,034 sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan (dk) = $n - k = 240 - 4 = 236$ adalah 1,97190 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,034 > 1,972$). Berdasarkan hasil tersebut maka t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 atau H_1

diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Denda Administrasi Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Uji Hipotesis Pelayanan Pajak

Dari hasil tabel *coefficients* di atas diperoleh nilai sig pada Pelayanan Pajak adalah 0,002. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai uji t pada Pelayanan Pajak didapat nilai t_{hitung} adalah 3,116 sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan $(dk) = n - k = 240 - 4 = 236$ adalah 1,97190 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,116 > 1,972$). Berdasarkan hasil tersebut maka t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 atau H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis ke 1 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang. Berdasarkan hasil analisa perhitungan SPSS diperoleh nilai sig pada Kesadaran Wajib Pajak adalah 0,009. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,009 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai uji t pada Kesadaran Wajib Pajak didapat nilai t_{hitung} adalah 2,631 sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan $(dk) = n - k = 240 - 4 = 236$ adalah 1,97190

dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,631 > 1,972$). Berdasarkan hasil tersebut maka t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 atau H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu (www.indopositive.org.com) : Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai

adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Menurut Jatmiko (2018:22) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti

mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Suandy, 2017:128). Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2017:62). Menurut Ahmad Juanda *et al* (2016:426) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak sebagai kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) mengatakan bahwa definsi kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Di samping itu juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:141).

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan

bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ardwianto, Abid dan Haris (2017), Pertiwi, Iing dan Indah (2017), Salmah (2018), Febrian, Ristiliana, Romadina (2019), Setyowati dan Amanita (2017), Nasirin (2018) dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.2 Pengaruh Sanksi Denda Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis ke 2 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Sanksi Denda Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang. Berdasarkan hasil analisa perhitungan SPSS diperoleh nilai sig pada Sanksi Denda Administrasi Pajak didapat nilai t_{hitung} adalah 2,034 sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan $(dk) = n - k = 240 - 4 = 236$ adalah 1,97190 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,034 > 1,972$). Berdasarkan hasil tersebut maka t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 atau H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Denda Administrasi Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih

menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu (www.indopositive.org.com) :

Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Se jauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai

kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Mardiasmo (2018:62) menyatakan 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 Siti Resmi (2017:66) pengertian sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga dan kenaikan.

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. Sanksi pajak 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 berdasarkan Mardiasmo (2018:134). Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman. Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Dirjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sanksi administrasi yang paling banyak diterapkan adalah dengan denda, yaitu sebesar 2% (dua persen) dari

pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan. Denda pajak bumi dan bangunan ini diberlakukan jika Wajib Pajak tidak membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo atau kurang dibayar, terhitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 bulan. Masyarakat akan mematuhi pembayaran pajak bumi dan bangunan bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan semakin berat bagi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk melunasinya. Oleh sebab itu, sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan

keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ardwianto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) dimana sanksi denda administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.3 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis ke 3 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan

Kota Baru, Serang. Berdasarkan hasil analisa perhitungan SPSS diperoleh diperoleh nilai sig pada Pelayanan Pajak didapat nilai t_{hitung} adalah 3,116 sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan (dk) = $n - k = 240 - 4 = 236$ adalah 1,97190 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,116 > 1,972$). Berdasarkan hasil tersebut maka t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 atau H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu (www.indopositive.org.com) : Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang

akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan menurut Nurhadi (2016) adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu

menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi:2017). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Frimayasa:2017). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak, Rianty dan Reza (2020). Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan

wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) dimana sanksi denda administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis ke 4 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak, dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang. Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai sig pada tabel anova adalah 0,000. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian untuk nilai F_{hitung} sebesar 26,834 sedangkan F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh derajat kebebasan untuk pembilang (df_1) adalah $k - 1$ berarti $df_1 = 4 - 1 = 3$ dan derajat kebebasan untuk penyebut (df_2) = $n - k$ berarti $df_2 = 240 - 4 = 236$. Maka didapat F_{tabel} dua arah sebesar 3,09. Hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,834 > 2,64$). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka H_a diterima dan H_0 ditolak maka dan dapat disimpulkan bahwa antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu (www.indopositive.org.com) : Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah

kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Menurut Jatmiko (2018:22) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Suandy, 2017:128). Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada

yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2017:62). Menurut Ahmad Juanda *et al* (2016:426) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak sebagai kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) mengatakan bahwa definsi kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Di samping itu juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:141).

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi pajak

merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Mardiasmo (2018:62) menyatakan 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 Siti Resmi (2017:66) pengertian sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga dan kenaikan. 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. Sanksi pajak 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 berdasarkan Mardiasmo (2018:134). Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman. Namun

pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Dirjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sanksi administrasi yang paling banyak diterapkan adalah dengan denda, yaitu sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan. Denda pajak bumi dan bangunan ini diberlakukan jika Wajib Pajak tidak membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo atau kurang dibayar, terhitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 bulan. Masyarakat akan mematuhi pembayaran pajak bumi dan bangunan bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan semakin berat bagi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk melunasinya. Oleh sebab itu, sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan menurut Nurhadi (2016) adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi:2017). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Frimayasa:2017). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak, Rianty dan Reza (2020). Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan

sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ardwianto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017) serta Ferdian dan Ria (2020) dimana kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

