
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA PT. JEPRIDAUS JARINGAN PRIBADI

Dirman Halawa^[1], Hendy^[2]

STMB MULTISMART

Jalan Pajak Rambe, Martubung, Kec. Medan Labuhan, Kota Medan, Sumatera Utara 20252

Email : dirmanhal14@gmail.com^[1], huihendy@gmail.com^[2]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner di uji validitas dan reabilitasnya sebelum melakukan pengumpulan data penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Sanksi perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $3,035 >$ dari t tabel 2.040 dan nilai signifikansinya di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,002. Pengaruh Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $0,512 <$ dari t tabel 2.040 dan nilai signifikansinya di bawah 0,05 yaitu sebesar dengan nilai signifikan sebesar 0,613. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $-0,133 <$ dari t tabel 2.040 dan nilai signifikansinya di bawah 0,05 yaitu dengan nilai signifikan dengan nilai signifikan sebesar 0,895. Kualitas

Kata Kunci : Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan kepatuhan wajib pajak

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Mengingat besarnya kontribusi pajak dalam APBN akan mendorong pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menggalih lebih banyak lagi potensi penerimaan pajak dan berupaya secara maksimal untuk meningkatkan penerimaan pajak, namun untuk merealisasikannya bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena selain diperlukan adanya peran aktif dari DJP juga dituntut peran aktif dari wajib pajak (Rulliyah, 2018). Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan Negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak SAS atau *self assessment system* (sistem penilaian diri) sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assessment system* (OAS). Dengan adanya sistem pemungutan pajak, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. PT. Jepridaus Jaringan Pribadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang aktivitas penyeleksian dan penempatan tenaga kerja dalam negeri, yang menyediakan tenaga kerja untuk bekerja di dalam Negeri yang berlokasi di Jalan Darul Aman, Kec.Rupat, Kab Bengkilas Riau Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2020- September 2020. Adapun kendala yang dihadapi oleh PT. Jepridaus Jaringan Pribadi adalah kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya Berdasarkan uraian di atas, maka dapat menjadi pedoman untuk dilakukannya penelitian

mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk paper dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI PT. Jepridaus Jaringan Pribadi”

Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan Masalah diatas, maka rumusan masalah terdiri dari:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi tahun 2018?
2. Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi tahun 2018?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi tahun 2018?

Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh tiga variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan metode kuesioner yang akan disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi.

Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang dicapai adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi tahun 2018.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi tahun 2018.
- c. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi tahun 2018.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis (keilmuan)

Secara teoritis, penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi

b. Manfaat Praktis

1. Bagi instansi/kantor pajak

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi, dan masukan dalam menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi pajak sehingga penerimaan PPh (Pajak Penghasilan) orang pribadi akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan Negara.

2. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pengeluaran pajak.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek perpajakan serta sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mandalam, khususnya pada permasalahan yang sama.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat merealisasikan ilmu akuntansi dan menambah wawasan peneliti khususnya perpajakan yang telah di peroleh dan di pelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang di dapat.

2. LANDASAN TEORI

Kajian pustaka

1. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan (Diantimala M. S., 2018)[6]. Secara sederhana kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak. *Self assessment system* (Sistem Penilaian Diri) merupakan system pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 mengharuskan peningkatan kualitas pelayanan pada kantor pajak yang menuntut kepuasan wajib pajak dalam hal persyaratan, prosedur layanan dan standar waktu layanan dan pencantuman bebas biaya layanan pada setiap bagian di kantor pajak. Surat edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan stakeholder perpajakan.

2. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Diantimala M. S., 2018, p. 323)[7]. Pemahaman peraturan perpajakan adalah wajib pajak mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, dan pelaporan SPT, mengetahui mengenai sistem perpajakan serta mengetahui mengenai fungsi perpajakan di Indonesia. Mendefinisikan pemahaman pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan arah menentukan strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Tingkat pengetahuan masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh terhadap segala peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan, maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak (Diantimala M. S., 2018)[8]. Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

3. Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan perpajakan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan ditaati. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan terjadi karena adanya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak terhadap peraturan dan norma perpajakan (Diantimala M. S., 2018)[9]. Apabila telah terjadi pelanggaran, maka wajib pajak akan dihukum berdasarkan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang. Di dalam suatu kebijakan, penerapan sanksi dapat dipergunakan untuk dua tujuan, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan mengetahui hak serta kewajibannya sehingga tidak akan melakukan kembali kesalahan yang sama. Tujuan yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama. Peraturan merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu terhadap apa yang seharusnya dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan perpajakan tidak dilanggar. Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat diukur dengan (Diantimala M. S., 2018, p. 23)[8]:

- a. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Sanksi ini ditetapkan agar terciptanya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- b. Penerapan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. Sanksi ini diterapkan agar wajib pajak menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak serta kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak melakukan kesalahan yang sama.
- c. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak menjadi jera dan tidak akan lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

3. METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan Waktu Penelitian dilakukan di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi yang berlokasi di Jalan Darul Aman, Kec.Rupat, Kab Bengkilas Riau 28781 Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 - September 2020

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi Pengambilan sampel atas responden dilakukan dengan metode purposive sampling. Kriteria sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di PT. Jepridaus Jaringan Pribadi. Sampel dalam penelitian ini diambil berjumlah 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui survei Kuesioner yang diantar dan diambil sendiri oleh peneliti.

Sampel

Untuk mempermudah melakukan perhitungan secara sistematis, maka semua analisis yang dilakukan dalam penelitian ini akan diolah dengan bantuan program SPSS 26 for windows. Berikut ini merupakan model regresi berganda yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan :	X1 = Kualitas pelayanan
Y = kepatuhan wajib pajak	X2 = Pemahaman peraturan perpajakan
a = Konstanta	X3 = Sanksi Pajak
b = Konefisien Regresi	e = Error (Variabel yang mempengaruhi).

Variable Penelitian

Variabel penelitian merupakan construct yang dapat diukur atau dinilai menggunakan berbagai macam nilai yang di gunakan untuk memberikan gambaran secara lebih nyata atau mengenai fenomena-fenomena. Di dalam penelitian ini terdiri 2 (dua) variabel yaitu variabel terikat (dependent variabel) atau (Y) dan variabel bebas (variabel independent) atau (X1, X2, X3).

Operasional Variabel

Variabel Terikat

Variabel Terikat (Dependent Variable) variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas) (Kusuma, 2018)[11]. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang merupakan pengembangan dari (Kusuma, 2018)[12]. Terdapat 4 (empat) indikator, yaitu kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak, kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

Variabel Independen

Variabel Independen X variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Wati, 2018, p. 41)[15]. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2), dan sanksi perpajakan (X3).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) atau survei dengan teknik kuesioner (questionnaires) dan wawancara (interview). Survei dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi obyek untuk mendapatkan data primer. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert mempunyai dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Candra, 2018, p. 55)[5].

Teknik Analisis Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Kusuma, 2018, p. 52)[11]. Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan teknik korelasi Product Moment dari Pearson dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N XY - X Y}{\sqrt{N x^2 - N x^2 N Y^2 - N Y^2}}$$

Keterangan :

r_{xy}	: Koefisien Korelasi <i>product moment</i>
N	: Jumlah responden
X	: skor butir item tertentu
Y	: skor total
X	: jumlah skor
Y	: jumlah skor total
XY	: perkalian skor butir dan skor total
X^2	: jumlah kuadrat skor butir
Y^2	: jumlah kuadrat skor total

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 26 dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan di nyatakan valid. Butir pernyataan yang dinyatakan valid jika nilai pearson correlation besar dari nilai r-tabel (0,329-0,782>0,324) dan nilai signifikansinya di bawah nilai alpha, yaitu 0,05.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 26 dapat disimpulkan bahwa semua variabel di nyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai Cronbach Alphas 0,600 < 0,601-0,670.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 26 dapat di simpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Hal ini di buktikan plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 26 tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hal ini di buktikan denga nilai tolenrace besar (0.180 -0.600 >0.100) dan nilai VIF (1.668-5.547<10.00)

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 26 dapat di simpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heterokedastisitas. Hal ini di buktikan tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada scatterplots, dan titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y.

Pengujian Test Goodnes of Fit

Hasil Uji Persial (Uji t)

Kualitas pelayanan pajak (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sanksi perpajakan (X3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat di buktikan nilai sig (0.002< 0.05)

Uji Simultan (Uji f)

Kualitas pelayanan perpajakan (X1), pemahaman perpajakan (X2), sanksi perpajakan (X3), secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 26 dapat di simpulkan bahwa nilai adjusted (R square) adalah sebesar 0,265. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan sanksi pajak dapat di pengaruhi kepatuhan wajib pajak sedangkan sisanya tergantung oleh variabel lainnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji kualitas Data

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian. Adapun hasil yang di dapatkan dari hasil pengolahan data terdiri dari 3 tabel yaitu pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak.

Table 4.1 Hasil Pengolahan Data

Variabel	Cronbach Alpha	Tolerance	VIF
Pelayanan pajak	0.670	0.203	4.933
Pemahaman pajak	0.667	0.180	5.547
Sanksi pajak	0.621	0.600	1.668
Kepatuhan Wajib Pajak	0.601		

Sehingga diambil kesimpulan semua indikator variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak / (X1) (X2) (X3) (Y) adalah Valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dan layak untuk dilakukan pengujian ketahap berikutnya.

Pada tabel Menunjukkan nilai *Cronbach alpha* > 0,60 pada setiap variabel hal ini menunjukkan seluruh instrumen adalah reliabel atau konsisten dari waktu ke waktu, sehingga variabel bisa dipilih.

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas diatas, nilai tolerance untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat dinyatakan data dalam penelitian ini sudah lolos dalam pengujian asumsi klasik yang diantaranya yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 4.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	86.764	3	28.921	22.308	0.000
Residual	685.636	31	22.117		
Total	772.400	34			

Tabel 2 uji simultan (Uji F) di atas menyatakan bahwa keempat variabel independen berpengaruh signifikan sebesar 0,000. Nilai F hitung dalam penelitian ini adalah 22.308 yang berada di atas nilai F tabel, yaitu 2.90. Dengan demikian maka ke tiga variabel, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak dapat berpengaruh simultan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1. Model	.335 ^a	0.112	0.265	4.703

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai adjusted (R square) adalah sebesar 0,265 Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak dapat di pengaruhi kepatuhan wajib pajak sedangkan sisanya tergantung oleh variabel lainnya.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.4 Uji t

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Beta	T	Sig
Model	B	Std. Error				
1. (constant)	13.968	5.039			2.772	0.009
Kualitas pelayanan	-0.38	0.283		-0.050	-0.133	0.895
Pemahaman peraturan	0.156	0.305		0.204	0.512	0.613

Sanksi perpajakan	0.183	0.190	0.210	3.035	0.002
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Hipotesis 1: Pengaruh sanksi Perpajakan berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribad

Sanksi perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,035 > dari t tabel 2.040 dan nilai signifikansinya di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,002.

a. Hipotesis 2: Pengaruh Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0.512 < dari t tabel 2.040 dan nilai signifikansinya di bawah 0,05 yaitu sebesar dengan nilai signifikan sebesar 0,613.

b. Hipotesis 3: Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar -0,133 < dari t tabel 2.040 dan nilai signifikansinya di bawah 0,05 yaitu dengan nilai signifikan dengan nilai signifikan sebesar 0,895.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Kualitas pelayanan pajak, Pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara silmultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut

1. Bagi peneliti selanjutnya, sekiranya dapat menggunakan variabel independen lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti Kesadaran Wajib Pajak, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sekiranya dapat menggunakan variabel independen lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti Kesadaran Wajib Pajak, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel sehingga penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- [1] As'ari, T. E. (2018). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Akuntansi Dewantara*, 2-10.
- [2] CANDRA, K. K. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK TAHUN 2014 ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK TAHUN 2014. *SIKRIPSI*, 1-15.
- [3] Candra, K. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan pajak pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak 2014. *SIKRIPSI*, 83.
- [4] Candra, K. K. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK TAHUN 2014. *SIKRIPSI*, 52-53.
- [5] Candra, K. K. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK 2014. *SIKRIPSI*, 55-56.

- [6] Diantimala, M. A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *JURNAL PERSPEKTIF EKONOMI DARUSSALAM*, 322.
- [7] Diantimala, M. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *JURNAL PERSPEKTIF EKONOMI DARUSSALAM*, 323.
- [8] Diantimala, M. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *JURNAL PERSPEKTIF EKONOMI DARUSSALAM*, 323.
- [9] Diantimala, M. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *JURNAL PERSPEKTIF EKONOMI DARUSSALAM*, 324.
- [10] kartika. (2018). pajak. *pajak pribadi*, 5.
- [11] KUSUMA, K. C. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK TAHUN 2014. *SIKRIPSI*, 52-53.
- [12] Kusuma, K. C. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADA DALAM MEMBAYAR PAJAK TAHUN 2014. *SIKRIPSI_KARTIKA*, 83.
- [13] Rulliyah, W. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN. *SIKRIPSI*, 41.
- [14] Rulliyah, W. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN. *SIKRIPSI*, 1.
- [15] Wati, R. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *SIKRIPSI*, 41.