

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB  
(PADA KECAMATAN SELUPU REJANG)**



**Oleh :**

**DONI SAPRIADI  
73423/2006**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode 96 Maret 2013**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB**

**(Pada Kecamatan Selupu Rejang)**

Oleh :

**DONI SAPRIADI**

**2006/73423**

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi untuk persyaratan wisuda periode 96  
Maret 2013 dan telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing.

**Padang, Februari 2013**

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

**Lili Anita, SE, M.Si, Ak**

**Salma Taqwa, SE, M.Si**

**NIP. 19710302 199802 2 001**

**NIP. 19800103 200212 2 001**

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)**

**Doni Sapriadi**

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

**Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang**

**Email : [idonchan88@gmail.com](mailto:idonchan88@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*The aim of this study were to determine the impact of the quality of tax services, tax penalties and taxpayer awareness of the tax compliance in paying taxes on land and buildings, the District Selupu Rejang. This type of research study are classified as causative. The population in this study are all taxpayer land and building located in the sub-district Selupu Rejang regency of Rejang Lebong. This study used proportional sampling technique sampling method, using the formula Slovin. The data analysis technique used is multiple regression.*

*The test results showed that the quality of service tax, tax penalties and taxpayer awareness of significant positive impact on tax compliance. Suggestions in this study is necessary to have a good quality of service tax, penalty tax and taxpayer awareness so high that it will increase tax compliance in meeting tax obligations. Tax office should be more active in providing services to the taxpayer so as to improve tax compliance in meeting its obligation to pay the property tax. For further research studies researchers can use a variable outside the model examined in this study.*

*Keywords: quality of service tax, tax penalties, a taxpayer awareness, taxpayer compliance*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, pada Kecamatan Selupu Rejang. Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian yang bersifat kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kecamatan Selupu Rejang Kabupaten Rejang Lebong. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *proportional sampling method*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Saran dalam penelitian ini adalah diperlukan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya. Untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan variabel penelitian diluar model yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak

## 1. PENDAHULUAN

Untuk melaksanakan pembangunan diperlukan dana dalam jumlah yang sangat besar baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Dana yang diperlukan dalam berinvestasi sebaiknya berasal dari dalam negeri, agar dapat mengurangi jumlah utang Negara. Sumber pendapatan Negara dapat berasal dari penghasilan dari perusahaan-perusahaan Negara, penghasilan dari barang-barang yang dimiliki oleh pemerintah atau barang-barang yang dikuasai oleh pemerintah, serta penerimaan dari berbagai macam pajak. Sebagai salah satu penerimaan bagi negara, pajak sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran negara. Pajak dapat didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang tanpa mendapatkan balas jasa langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dari definisi tersebut tergambar bahwa salah satu fungsi pajak, yaitu sebagai sumber penerimaan negara (fungsi budgeter).

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak pusat yang wewenangnya akan dilimpahkan kepada daerah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Dengan diadakannya PBB perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah membiayai kebutuhan daerahnya sendiri. Dengan mengoptimalkan sektor penerimaan pajak bumi dan bangunan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menyukseskan pembangunan.

Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat

atas bangunan. PBB merupakan pajak yang potensial, karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan wajib pajak PBB lebih besar dibanding pajak-pajak lainnya.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu, 2006) yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak yaitu : tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim (2007) dalam Franklin (2008)) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito, 1999).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan

kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Suyatmin (2004) menyatakan pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak dibidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB.

Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006: 112). Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Selain faktor kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Faktor kesadaran perpajakan dapat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 1999). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Kesadaran masyarakat yang rendah

seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring (Soemarso, 1998). Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Nugroho, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Rendahnya kesadaran masyarakat akan perpajakan mempengaruhi kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat dilihat masih belum optimalnya realisasi penerimaan PBB wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Rejang Lebong. Untuk melihat realisasi penerimaan PBB di Kabupaten Rejang Lebong, dapat dilihat pada Tabel 1.

Dari Tabel 1, dapat dilihat bahwa terdapat 3 Kecamatan yang realisasi PBBnya mencapai 100% yaitu Kecamatan Bermani Ulu Raya, Kecamatan Curup Utara, dan Kecamatan Selupu Rejang. Sedangkan Kecamatan Curup Selatan merupakan kecamatan yang realisasi PBB nya terendah yakni sebesar 37%.

**Tabel 1**  
**Target dan Realisasi PBB Sektor**  
**Perkotaan Kab. Rejang Lebong 2010**

Kecamatan	Pokok Ketetapan PBB		Realisasi		Rata - Rata
	WP	Rp	WP	Rp	
1	2	3	4	5	
Kota Padang	6 340	278 853 273	758	249 198 538	75%
Sindang Beliti Ilir	8 713	324 334 036	606	185 909 913	53%
P U Tanding	5306	99 721 554	433	59 582 178	65%
Sindang Beliti Ulu	5153	130 975 040	262	80 925 076	63%
Sindang Dataran	5699	117 291 967	163	72 071 892	73%
Binduriang	1296	17 185 834	801	13 841 771	62%
Sindang Kelingi	1477	17 673 937	121	12 177 885	76%
C u r u p	730	7 827 769	432	4 924 071	59%
Curup Timur	407	5 386 303	257	3 233 926	63%
Curup Tengah	600	5 472 368	467	3 973 887	78%
Curup Utara	218	1 071 959	218	1 071 959	100 %
Curup Selatan	425	4 672 109	158	1 209 531	37%
Bermani Ulu	196	1 580 663	164	1 164 550	84%
Bermani Ulu Raya	934	6 748 030	966	7 440 205	103 %
Selupu Rejang	185	1 491 893	185	1 491 893	100 %
Jumlah	37679	1020286735	249 91	698217275	

(Sumber: Rejang Lebong Dalam Angka 2011)

Dari Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 Kecamatan yang memiliki realisasi PBB di atas 70%, yakni Kecamatan Sindang Beliti Ulu sebesar 100,06%, Kecamatan Sindang Beliti Ilir sebesar 100%, Kecamatan Kota Padang sebesar 88%, Kecamatan Sindang Dataran sebesar 80%, dan Kecamatan Selupu Rejang sebesar 73%. Sedangkan kecamatan yang realisasi PBB sektor perdesaan terendah adalah Kecamatan Sindang Kelingi yakni sebesar 45%. Disusul Kecamatan Padang Ulak Tanding dan Bermani Ulu masing-masing sebesar 57% dan 59%. Untuk PBB sektor perdesaan, Kecamatan Curup, Curup Tengah, Curup Utara, Curup Timur, dan Curup Selatan, tidak dikenakan PBB sektor perdesaan.

**Tabel 2**  
**Target dan Realisasi PBB Sektor**  
**Perdesaan Kab. Rejang Lebong 2010**

Kecamatan	Pokok Ketetapan PBB		Realisasi		Rata - Rata
	WP	Rp	WP	Rp	
1	2	3	4	5	
C u r u p	-	-	-	-	-
Curup Tengah	-	-	-	-	-
Curup Utara	-	-	-	-	-
Curup Timur	-	-	-	-	-
Curup Selatan	-	-	-	-	-
Selupu Rejang	10 071	108 045 102	7 353	77 935 862	73%
Bermani Ulu	4 706	50 871 232	2 767	26 665 869	59%
BUR	3 063	39 249 820	2 018	22 716 975	66%
PUT	4 395	61 897 698	2 514	32 089 103	57%
Binduriang	1 019	18 591 571	601	5 106 273	59%
Sindang Beliti Ulu	1 782	14 151 149	1 783	14 278 218	100,06%
Sindang Kelingi	6 474	95 683 337	2 918	36 402 367	45%
Sindang Dataran	2 843	30 289 067	2 271	19 639 746	80%
Kota Padang	2 587	31 876 381	2 271	23 485 807	88%
Sindang Beliti Ilir	1 175	9 930 353	1 175	9 930 353	100 %
Jumlah	38 115	460 585 710	25 671	26 8250 573	

(Sumber: Rejang Lebong Dalam Angka 2011)

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 di atas, yang menjadi perhatian penulis adalah pada Kecamatan Selupu Rejang dimana jumlah wajib pajak orang pribadi Pajak Bumi dan Bangunan sektor perdesaan, terbanyak dibandingkan dengan Kecamatan lainnya. Namun, realisasi PBB sektor perdesaan hanya sebesar 73%. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Hasil penelitian terdahulu seperti yang dilakukan Hendrico (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Kecamatan Lubuk Kilangan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan

positif terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Franklin (2008) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat penghasilan, kondisi sistem administrasi pajak, kompensasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Hendrico yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (Kecamatan Lubuk Kilangan). Perbedaan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Selain itu, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Rejang Lebong.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Rejang Lebong.**

## **2. TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **2.1 Pajak**

#### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Dr. Soeparman Soemahamidjaja menyatakan pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai

kesejahteraan umum. (Waluyo, 2011: 2). Menurut Priantara (2009) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak. Dengan kata lain pajak merupakan iuran yang dibayarkan ke Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian di atas, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

#### **2.1.2 Fungsi Pajak**

Fungsi pajak berkaitan erat dengan manfaat yang diperoleh dari pemungutan pajak, ada dua fungsi pajak, yaitu :

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh, dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Sebagai fungsi penerimaan, pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang dominan karena persentase penerimaan dari sektor ini cukup besar jika dibandingkan dengan penerimaan dari sektor-sektor lainnya.

- 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai fungsi mengatur, pajak bukan saja merupakan alat

untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat, karena secara tidak langsung pajak dapat merupakan pembebanan pada barang publik.

### 2.1.3 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan menurut UU No 28 tahun 2009 adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Wajib Pajak PBB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak atau memperoleh manfaat atas tanah, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan. Subjek PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi, memperoleh manfaat atas bumi, memiliki, menguasai, memperoleh manfaat atas bangunan.

Wajib pajak memiliki kewajiban membayar PBB yang terutang setiap tahunnya. PBB harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh WP. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) merupakan surat yang digunakan oleh Dirjen pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Sedangkan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data objek pajaknya disebut Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).

#### 1) Penghitungan PBB

Dasar Pengenaan Pajak (DPP) adalah Nilai Jual Objek Pajak, menurut Tjahjono (2005) NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar. Apabila tidak terdapat transaksi secara wajar, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. NJOP ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai perkembangan daerahnya. Pajak terutang juga harus diperhatikan, pajak terutang ditentukan per 1 Januari pada tahun pajak bersangkutan. Jika terjadi perubahan maka

diakui atau diperhitungkan pada tahun pajak berikutnya.

Menurut Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tarif pajak bumi dan bangunan untuk Perdesaan dan Perkotaan menjadi paling tinggi 0,3 %. Selain itu, besaran NJOPTKP juga diubah dari sebelumnya ditetapkan setinggi-tingginya Rp 12 juta, kini paling rendah Rp 10 juta per objek pajak. Selain mengubah besaran tarifnya, Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ini juga menetapkan aturan baru tentang Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) dan Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Sebelumnya, NJKP ditetapkan 20-100 persen dari NJOP yang sudah dikurangi NJOPTKP, kini aturan tersebut tidak dipergunakan lagi.

Dengan demikian besarnya PBB yang terutang dapat dirumuskan:

$$\begin{aligned} \text{PBB} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{NJKP} \\ &= 0,3\% * x (\text{NJOP}-\text{NJOPTKP}^{**}) \end{aligned}$$

Keterangan :

\* = Paling tinggi 0.3% ditetapkan sesuai peraturan daerah

\*\*=Paling rendah Rp. 10.000.000 sesuai peraturan daerah

Sumber : Undang-Undang No. 28/2009

#### 2) Penilaian objek PBB

Untuk menilai objek PBB dapat dilihat dari beberapa pendekatan :

##### a) Pendekatan data pasar

Pendekatan yang pada umumnya digunakan untuk menentukan NJOP tanah.

##### b) Pendekatan biaya

Metode penghitungan dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk membuat bangunan baru yang sejenis dikurangi dengan penyusutannya.

##### c) Pendekatan pendapatan

Penghitungan NJOP dengan cara mengkapitalisasikan pendapatan satu tahun dari objek pajak yang bersangkutan, pendekatan ini biasanya diterapkan untuk objek pajak yang dibangun untuk menghasilkan pendapatan, seperti hotel, gedung



perkantoran yang disewakan, dan sebagainya.

### 3) Penagihan Pajak

Tindakan pelaksanaan penagihan diawali dengan pengeluaran surat teguran sampai pelaksanaan lelang. Tindakan pelaksanaan penagihan sejak tanggal jatuh tempo pembayaran, sampai dengan pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelelangan meliputi jangka waktu paling cepat 39 hari. Penentuan jangka waktu tersebut diuraikan sebagai berikut :

- a) Penerbitan Surat Teguran sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan pajak dikeluarkan segera setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran dari jumlah pajak yang masih harus dibayar dalam STP
- b) Apabila Surat Teguran tidak dipenuhi oleh Wajib Pajak, maka diterbitkan Surat Paksa. Jangka waktu penerbitan Surat Paksa paling lambat 21 hari sejak tanggal Pengeluaran Surat Teguran
- c) Surat Paksa berisikan perintah kepada Wajib Pajak untuk melunasi hutang pajaknya dalam waktu 1 x 24 jam sejak tanggal pemberitahuan Surat Paksa. Jika dalam jangka waktu tersebut hutang pajak tidak dilunasi oleh Wajib Pajak maka diterbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan.
- d) Pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelaksanaan lelang dilakukan paling cepat 10 hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan. Dalam jangka waktu tersebut dilakukan persiapan yang menyangkut kelengkapan :
  - (1) Dokumen-dokumen piutang pajak (tindakan STP)
  - (2) Dokumen-dokumen yang menyangkut tindakan pelaksanaan penagihan (Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan, Berita Acara Penyitaan dan lain-lain.
    - (a) selama-lamanya 6 bulan atau denda setinggi-tingginya 2 kali pajak yang terutang.
    - (b) Dengan sengaja, sehingga menimbulkan kerugian pada

Negara dalam hal : tidak mengembalikan SPOP, mengembalikan SPOP tapi isinya tidak benar, tidak memperlihatkan dokumen yang diperlukan, tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, maka sanksinya pidana penjara selama-lamanya 2 tahun atau denda setinggi-tingginya 5 kali pajak yang terutang.

## 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.2.1 Pengertian Kepatuhan

Devano dan Rahayu (2006) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak.

### 2.2.2 Jenis-Jenis Kepatuhan

Ada dua jenis kepatuhan, yaitu :

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

### 2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan

pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir
- 2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
- 3) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya
- 4) Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
  - a) kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
  - b) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- 6) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari : kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

## 2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman, 1985). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### 2.3.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak dibidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB (Suyatmin, 2004).

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja
- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap

- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik
- 5) *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan

## 2.4 Sanksi Pajak

### 2.4.1 Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Tjahjono (2005: 464), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam Undang-Undang Perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. (Mardiasmo, 2006: 39-40).

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang.

### 2.4.2 Sanksi Bagi Wajib Pajak dan Pejabat

#### a. Bagi wajib pajak

Sanksi pidana berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 Pasal 174 adalah:

- 1) Wajib pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau pidana denda paling banyak

2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat dipidana dengan pidana penjara paling 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Tindak pidana di bidang perpajakan Daerah tidak dituntut setelah melampaui jangka waktu 5 (lima) tahun sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak atau berakhirnya bagian tahun pajak atau berakhirnya tahun pajak yang bersangkutan.

#### b. Bagi pejabat

Sanksi pidana berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 Pasal 176 adalah:

- 1) Pejabat atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Kepala Daerah yang karena kealpaannya tidak memenuhi kewajiban merahasiakan hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 172 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 4.000.000,00 (empat juta rupiah).
- 2) Pejabat atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Kepala Daerah yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajibannya atau seseorang yang menyebabkan tidak dipenuhinya kewajiban pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 172 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 2 (dua) tahun dan pidana denda paling banyak Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).
- 3) Penuntutan terhadap tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) hanya dilakukan atas pengaduan orang yang kerahasiaannya dilanggar.
- 4) Tuntutan pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sesuai dengan sifatnya adalah menyangkut kepentingan pribadi seseorang atau Badan selaku

Wajib Pajak atau Wajib Retribusi, karena itu dijadikan tindak pidana pengaduan.

## **2.5 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.5.1 Pengertian Kesadaran**

Kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa – peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali (1976 dalam Utomo 2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu yang sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

### **2.5.2 Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan**

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007)

Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak menurut Bakrin (2006 dalam Kurniawan 2009) yaitu : 1) mengetahui fungsi pajak, wajib pajak sadar bahwa dengan membayar pajak akan digunakan pemerintah sebagai salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah secara rutin, 2) kesadaran membayar pajak, dengan sadar membayar pajak akan dapat digunakan pemerintah sebagai dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, wajib pajak sadar bahwa negara membutuhkan pembiayaan dan pajak merupakan salah satu tulang punggung negara.

## **2.6 Hubungan Variabel**

### **2.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak**

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar

pajak menurut Devano (2006) salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas ini dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan patuh dalam membayar pajak.

### **2.6.2 Pengaruh sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak**

Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006: 112). Sehingga semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

### **2.6.3 Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Menurut Boediono (1996) kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan

seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Gabus-Pati, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan perumusan masalah dan kajian teori yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2 : Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, maka jenis penelitian ini tergolong penelitian kausatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Rejang Lebong.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pajak bumi dan bangunan yang berada di Kecamatan Selupu Rejang Kabupaten Rejang Lebong.

Dalam penarikan sampel penulis menggunakan metode *proportional sampling method*. Jumlah wajib pajak bumi dan bangunan sektor pedesaan yang terdaftar di Kecamatan Selupu Rejang pada tahun 2010 adalah sebanyak 10.071 wajib pajak. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{moe})^2}$$

Keterangan:

N = populasi

Moe = *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 5%)

Dengan menggunakan rumus di atas dapat ditentukan jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{10071}{1 + 10071 \times (5\%)^2}$$

$$n = \frac{10071}{26,18}$$

$$n = 384,68 \text{ dibulatkan menjadi } 385$$

Jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 385 orang wajib pajak. Dengan diketahui jumlah populasi dan sampel penelitian maka pembagian sampel dilakukan secara proporsional per kelurahan berdasarkan jumlah WPnya, sehingga jumlah sample per kelurahan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3**  
**Penentuan Sampel per Kelurahan/Desa**

No.	Kelurahan/Desa	Populasi (WPOP PBB)	Proposional	Jumlah Sampel
1	Air Duku	945	(945:10071)x 385	36
2	Cawang Baru	598	(598:10071)x 385	23
3	Simp Nangka	312	(312:10071)x 385	12
4	Air Meles Atas	1076	(1076:10071)x 385	41
5	APK Bandung	311	(311:10071)x 385	12
6	Cawang Lama	535	(535:10071)x 385	20
7	Kali Padang	155	(155:10071)x 385	6
8	Kampung Baru	642	(642:10071)x 385	25
9	Karang Jaya	978	(978:10071)x 385	37
10	Kayu Manis	478	(478:10071)x 385	18
11	Sambirejo	1128	(1128:10071)x 385	43
12	Suban Ayam	1043	(1043:10071)x 385	40
13	Sumber Bening	1150	(1150:10071)x 385	44
14	Sumber Urip	720	(720:10071)x 385	28
Total		10071		385

### 3.3 Jenis Data dan Sumber Data

#### 3.3.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek. Data subjek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik sekelompok orang/seseorang yang menjadi subjek penelitian (responden).

#### 3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para responden.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner tertutup kepada wajib pajak. Kuisisioner diberikan secara langsung kepada wajib pajak selaku responden dan untuk pengembaliannya akan dijemput sendiri oleh peneliti pada waktu yang telah ditentukan dan kuisisioner harus diisi sendiri oleh responden yang bersangkutan.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Rejang Lebong.

#### 3.5.2 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menggunakan skala likert dengan alternatif lima jawaban.

**Tabel 4**  
**Skala Pengukuran**

Skala likert	Sifat Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-ragu	3	3
Tidak setuju	2	4
Sangat tidak setuju	1	5

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Untuk variabel kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak diadopsi dari penelitian Franklin (2008). Variabel kualitas pelayanan pajak diadopsi dari penelitian Ikafitri (2009) sedangkan kesadaran wajib pajak diadopsi dari penelitian Kurniawan (2009) yang telah dimodifikasi, karena penelitian Ikafitri dan Kurniawan objeknya masing-masing PKB dan PPh sedangkan peneliti meneliti PBB. Instrumen ini telah digunakan secara luas dan telah teruji validitasnya dalam riset akuntansi. Kisi-kisi instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 5**  
**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Acuan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	1-2	Undang-Undang No.16 Tahun 2000 dalam Franklin (2008) dan Ikafitri (2009)
		b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang	3-7	
		c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dalam perpajakan	8-9	
2.	Kualitas Pelayanan Pajak	a. Reliability (kehandalan)	10	Parasuraman (1985) dalam Ikafitri (2009)
		b. Responsiveness (daya tangkap)	11-12	
		c. Emphaty ( empati )	13-14	
		d. Assurance (kepastian/jaminan)	15-16	
		e. Tangible (bukti langsung)	17-19	
3.	Sanksi pajak	Wajib pajak dikenai sanksi:	20	Franklin (2008)
		a. Mengabaikan kewajiban pajak	21	
		b. Menyembunyikan objek pajak	22	
		c. Member data palsu atau dipalsukan	23	
		d. Tidak membayar pajak yang sudah jatuh tempo	24	
		e. Kurang membayar pajak yang telah jatuh tempo		
4.	Kesadaran Wajib Pajak	a. Mengetahui fungsi pajak	25-27	Bakrin (2006) dalam Kurniawan (2009)
		b. Kesadaran membayar pajak	28-32	

### 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji pendahuluan penelitian ini dilakukan pada 30 wajib pajak di Kelurahan Ulak Karang Utara Kota Padang. Untuk uji pendahuluan (validitas) ini digunakan rumus *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Arikunto, 2006:170)

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi.

$n$  = besar sampel.

$x$  = variabel bebas ( $x_1, x_2, x_3$ ).

$y$  = variabel terikat ( $y$ ).

Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel maka nomor item tersebut tidak valid dan jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item variabel  $X_1, X_2, X_3$  dan  $Y$  semuanya di atas  $r_{tabel}$ . Jadi dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan variabel  $X_1, X_2, X_3$  dan  $Y$  adalah valid.

**Tabel 6**  
**Nilai Corrected Item-Total Correlation Instrumen Penelitian**

INSTRUMEN VARIABEL	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION TERKECIL
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,494
Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ )	0,415
Sanksi Pajak ( $X_2$ )	0,362
Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ )	0,411

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat nilai terkecil dari *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing instrumen. Untuk instrumen kepatuhan wajib pajak diketahui nilai *Corrected Item-Total Correlation* terkecil 0,494, untuk instrumen kualitas pelayanan pajak nilai terkecil 0,415, untuk instrumen sanksi pajak nilai terkecil 0,362 dan untuk instrumen kesadaran wajib pajak nilai terkecil 0,411.

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk uji reliabilitas ini digunakan rumus Cronbach's Alpha:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{1 - \sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

(Arikunto, 2006:196)

Keterangan:

- r = tingkat reliabilitas instrumen.
- k = banyak butir pertanyaan.
- $\sigma_b^2$  t = jumlah varians butir.
- $\sigma^2$  t = varians total.

Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,60 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,7 bisa diterima, dan lebih dari 0,80 adalah baik. Berikut ini merupakan Tabel 7 nilai *cronbach's alpha* masing-masing instrumen :

**Tabel 7**  
**Nilai Cronbach's Alpha Instrumen Penelitian**

INSTRUMEN VARIABEL	NILAI CRONBACH'S ALPHA
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,872
Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>1</sub> )	0,861
Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	0,762
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>3</sub> )	0,848

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel di atas yaitu untuk instrumen kepatuhan wajib pajak 0,872, untuk instrumen kualitas pelayanan pajak 0,861, untuk instrumen sanksi pajak 0,762, untuk instrumen kesadaran wajib pajak 0,848. Data ini menunjukkan nilai yang berada pada kisaran 0,7- 0,8. Dengan demikian semua instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan apabila penelitian menggunakan metode regresi berganda. Menurut Sekaran (2006:299) analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Adapun uji asumsi klasik yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal maka dalam penelitian ini digunakan uji statistik *kolmogrov*

*smirnov*. Residual yang normal adalah yang memiliki nilai signifikan <0,05.

#### 3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *Gletser*. Apabila sig>0,05 maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 3.8.3 Uji Multikolinearitas

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *Varians Inflantions Faktor* (VIF) < 10 dan tolerance > 0,1. Apabila terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel atau menambah variabel bebasnya.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis sesuai dengan langkah-langkah berikut:

#### 3.9.1 Analisis deskriptif

##### a. Verifikasi data

Verifikasi data yaitu memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pernyataan sudah diisi oleh responden.

##### b. Menghitung nilai jawaban

- 1) Menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pernyataan yang diajukan.
- 2) Menghitung rata-rata skor total item dengan rumus:

$$\frac{5S + 4Sr + 3K + 2J + 1Tp}{15}$$

Keterangan:

- S = Selalu.
- Sr = Sering.
- K = Kadang-kadang.
- J = Jarang.
- Tp = Tidak Pernah.

- 3) Menghitung nilai rerata jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Mean = \frac{\sum_{h=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

- Xi = Skor total.
- n = Jumlah responden.



- 4) Menghitung nilai TCR masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel dengan rumus (Sugiyono, 2004:74)

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden.

Rs = Rata-rata skor jawaban responden.

n = Nilai skor jawaban.

Nilai persentase dimasukkan ke dalam kriteria sebagai berikut:

- interval jawaban responden 76-100% kategori jawaban baik.
- interval jawaban responden 56-75% kategori jawabannya cukup baik.
- interval jawaban responden <56% kategori jawabannya kurang baik.

### 3.9.2 Teknik Analisis

#### 3.9.2.1 Adjusted R Square

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Artinya semakin besar nilai  $R^2$  maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada, sehingga semakin tepat model ini bisa digunakan untuk menjelaskan variabel dependen oleh variabel independen.

#### 3.9.2.2 Persamaan Regresi Berganda

Analisis data menggunakan regresi berganda (*multiple regression*) untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah

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

Keterangan:

Y = KpWP (Kepatuhan Wajib Pajak)

$\alpha$  = Konstanta

$X_1$  = KPP (Kualitas Pelayanan Pajak)

$X_2$  = SP (Sanksi Pajak)

$X_3$  = KsWP (Kesadaran Wajib Pajak)

$\beta_{1,2}$  = Koefisien regresi dari variabel X

e = Standar error

#### 3.9.2.3 Uji F (F-test)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu, uji F dapat

digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum, dengan ketentuan bahwa jika p value  $< (\alpha) = 0,05$  dan  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , berarti model tersebut signifikan dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan  $(\alpha)$  untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau  $(\alpha) = 0,05$ .

#### 3.9.2.4 Uji Hipotesis

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang dapat dilihat dari analisis regresi menunjukkan kecil dari  $\alpha = 5\%$ , berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau  $(\alpha) = 0,05$  (5%). Dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika tingkat signifikan  $< \alpha 0,05$ ,  $t_{hit} > t_{tab}$  dan koefisien regresi ( $\beta$ ) positif maka hipotesis diterima yang berarti tersedia cukup bukti untuk menolak  $H_0$  pada pengujian hipotesis 1, 2, 3 atau dengan kata lain tersedia bukti untuk menerima  $H_1, H_2, H_3$
- Jika tingkat signifikan  $< 0,05$ ,  $t_{hit} > t_{tab}$  dan koefisien regresi ( $\beta$ ) negatif maka hipotesis ditolak dan berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.
- Jika tingkat signifikan  $> \alpha 0,05$ , dan  $t_{hit} < t_{tab}$  maka hipotesis ditolak yang berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.

### 3.10 Definisi Operasional

Untuk lebih terarahnya penelitian yang dilakukan maka dapat dikemukakan definisi operasional sebagai berikut:

- Kepatuhan wajib pajak adalah perwujudan sikap dalam bentuk tindakan dimana wajib pajak pribadi atau badan taat, tunduk dan patuh dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan pajak

yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.

- c. Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa
- d. Kesadaran wajib pajak adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

#### 4. HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Analisis Data

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini data statistik deskriptif masing-masing variabel :

**Tabel 18**  
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Pajak	372	26.00	50.00	42.4140	3.49364
Sanksi Pajak	372	14.00	25.00	21.1801	2.27427
Kesadaran Wajib Pajak	372	18.00	40.00	31.9570	2.96217
Kepatuhan Wajib Pajak	372	27.00	45.00	38.9839	3.52500
Valid N (listwise)	372				

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 16 (2012)

Berdasarkan tabel di atas dari 372 responden yang diteliti terlihat bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 38,98 dengan standar deviasi 3,52. Untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 42,41 dengan standar deviasi 3,49. Untuk variabel Sanksi Pajak memiliki nilai rata-rata 21,18 dengan standar deviasi 2,27, sedangkan untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata 31,96 dengan standar deviasi 2,96.

##### 4.2 Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, kemudian dilakukan analisis untuk pernyataan penelitian. Dalam melakukan analisis digunakan teknik regresi berganda. Kegiatan perhitungan statistik menggunakan SPSS versi 16. Sebelum data diolah dengan regresi berganda maka uji asumsi klasik untuk memperoleh keyakinan bahwa data yang diperoleh beserta variabel penelitian layak untuk diolah lebih lanjut. Uji asumsi klasik yang dilakukan terdiri dari :

###### 4.2.1 Uji Normalitas Residual

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan > 0,05 maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikan yang dihasilkan < 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal. Hasil perhitungan nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* untuk model yang diperoleh dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 19**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		372
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.37625103
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.045
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		1.230
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 16 (2012)

Dari Tabel 19 di atas terlihat bahwa hasil uji normalitas menyatakan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,230 dengan signifikan 0,097. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi

normal dan bisa dilanjutkan untuk diteliti lebih lanjut, karena nilai signifikan dari uji normalitas  $> 0,05$ .

#### 4.2.2 Uji Multikolinearitas

Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance value* untuk masing-masing variabel independen. Apabila *tolerance value* di atas 0,10 dan  $VIF < 10$  maka dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Hasil perhitungan nilai VIF untuk pengujian multikolinearitas antara sesama variabel bebas dapat dilihat pada Tabel 20 berikut:

**Tabel 20**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Pajak	.963	1.038
	Sanksi Pajak	.678	1.476
	Kesadaran Wajib Pajak	.664	1.505

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 16 (2012)

Hasil nilai VIF yang diperoleh dalam tabel di atas menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan *tolerance value* berada di atas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi dan disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas diantara sesama variabel bebas dalam model regresi yang dibentuk.

#### 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini, apabila hasilnya  $\text{sig} > 0,05$  atau 5% maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 21**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.088	1.551		2.636	.009
	Kualitas Pelayanan Pajak	.002	.029	.003	.059	.953
	Sanksi Pajak	.010	.054	.012	.186	.853
	Kesadaran Wajib Pajak	-.051	.042	-.077	-1.209	.228

a. Dependent Variable: ABSUT

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 16 (2012)

Berdasarkan Tabel 21 di atas, dapat dilihat tidak ada variabel yang signifikan dalam regresi dengan variabel AbsUt. Tingkat signifikansi  $> \alpha 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

#### 4.3 Uji Model

##### 4.3.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil pengukuran koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 22 di bawah ini :

**Tabel 22**  
**Model Summary<sup>p</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.287 <sup>a</sup>	.083	.075	3.38998

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

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 16 (2012)

Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak adalah sebesar 7,5%, sedangkan 92,5% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

##### 4.3.2 Koefisien Regresi

Hasil pengolahan data yang menjadi dasar dalam pembentukan model penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel 23 berikut :

**Tabel 23**Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.537	2.704		9.075	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	.104	.051	.103	2.028	.043
Sanksi Pajak	.214	.094	.138	2.274	.024
Kesadaran Wajib Pajak	.172	.073	.145	2.363	.019

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 16 (2012)

Berdasarkan Tabel 23 di atas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

$$Y = 24,537 + 0,104X_1 + 0,214X_2 + 0,172X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak  
a = Konstanta  
X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan Pajak  
X<sub>2</sub> = Sanksi Pajak  
X<sub>3</sub> = Kesadaran Wajib Pajak  
e = Standar error

Dari persamaan dapat dijelaskan bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 24,537 mengindikasikan bahwa jika variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak adalah nol maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar konstanta 24,537.
- Koefisien Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,104 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,104 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- Koefisien Sanksi Pajak sebesar 0,214 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Sanksi Pajak, maka akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,214 dengan asumsi variabel lain konstan.
- Koefisien Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,172 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Kesadaran Wajib Pajak, maka akan mengakibatkan peningkatan

Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,172 dengan asumsi variabel lain konstan.

**4.3.3 Uji F (F-Test)**

Berdasarkan Tabel 24 nilai sig 0,000 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi variabel dependen, berarti model *fix* digunakan untuk uji t statistik yang menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

**Tabel 24**ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	380.848	3	126.949	11.047	.000 <sup>a</sup>
Residual	4229.055	368	11.492		
Total	4609.903	371			

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

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 16 (2012)

Dari hasil analisis data yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan. Hasil pengolahan statistik analisis regresi menunjukkan nilai F = 11,047 yang signifikan pada level 0,000. Jadi F<sub>hitung</sub> > F<sub>tabel</sub> yaitu 11,047 > 2,238 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi yang digunakan sudah *fix*, sehingga dapat digunakan untuk memprediksi variabel-variabel penelitian. Dari hasil pengujian juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**4.3.4 Uji Hipotesis (t-test)**

Berdasarkan Tabel 23 di atas, maka dapat dilihat pengaruh antar variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

- Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Nilai t tabel pada  $\alpha$  0,05 adalah 1,649. Untuk variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) nilai t hitung adalah 2,028 dan nilai sig adalah 0,043. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,233 > 1,649$  atau nilai signifikansi  $0,043 < \alpha$  0,05. Nilai koefisien  $\beta$  dari variabel  $X_1$  bernilai positif yaitu 0,103. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama dari penelitian ini **diterima**.

## **2. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Untuk variabel sanksi pajak ( $X_2$ ) nilai t hitung adalah 2,274 dan nilai sig adalah 0,024. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,274 > 1,649$  atau nilai signifikansi  $0,024 < \alpha$  0,05. Nilai koefisien  $\beta$  dari variabel  $X_2$  bernilai positif yaitu 0,138. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa sanksi pajak ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua dari penelitian ini **diterima**.

## **3. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Untuk variabel kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) nilai t hitung adalah 2,363 dan nilai sig adalah 0,019. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,363 > 1,649$  atau nilai signifikansi  $0,019 < \alpha$  0,05. Nilai koefisien  $\beta$  dari variabel  $X_3$  bernilai positif yaitu 0,145. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga dari penelitian ini **diterima**.

## **4.4 Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin

meningkat. Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Devano dan Rahayu (2006), faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan.

Maka dari itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrico (2011) meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan pajak dapat dilihat bahwa tingkat capaian rata-rata responden sebesar 84,83%, TCR berada dalam kategori baik. Nilai TCR terendah yaitu 81,61%. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya petugas pajak telah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan

wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya.

## **2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Untuk itu pemerintah daerah harus mensosialisasikan dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi denda terhadap wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis bagi para wajib pajak baru atau secara berkala mengirimkan pemberitahuan mengenai pelaksanaan sanksi denda.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Devano dan Rahayu (2006) menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Dengan adanya sanksi yang berat, diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat meningkat.

Berdasarkan data distribusi frekuensi variabel pengawasan internal dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden sebesar 82,69%, TCR berada dalam kategori baik. Nilai TCR terendah yaitu 75,32% Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa pemberian sanksi pajak kepada wajib adalah baik.

## **3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian pemerintah harus meningkatkan pelayanannya kepada wajib pajak. Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tugas lurah desa, memberi pelayanan yang berkualitas telah menjadi obsesi yang selalu ingin dicapai. Motivasi adalah dorongan agar orang mau melakukan sesuatu dengan ikhlas dengan sebaik-baiknya. Dan kepemimpinan yang baik,

pelayanan yang berkualitas dan motivasi yang baik akan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Boediono (1996) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat.

Berdasarkan data distribusi frekuensi kesadaran wajib pajak dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden sebesar 79,89%, TCR berada dalam kategori baik. Nilai TCR terendah yaitu 66,61%. Dari hasil penelitian ini diketahui kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikategorikan baik.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **5.2 Keterbatasan**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Selupu Rejang hanya berpengaruh sebesar 7,5%, sedangkan

92,5% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

### 5.3 Saran

1. Diperlukan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya
2. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya.
3. Untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan variabel penelitian diluar model yang diteliti dalam penelitian ini seperti kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pemeriksaan pajak, tarif pajak, tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan.

### DAFTAR PUSTAKA

Andriani, Desi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Dumai. Skripsi: FE Unand

Arikunto, Suharni. 2006. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta

Boediono, B. 1996. Perpajakan Indonesia. Jilid I. Jakarta: Kawula Indonesia

Devano, Sony dan Rahayu. 2006. Perpajakan, konsep, teori dan isu. Jakarta: Kencana

Franklin, Bernama. 2008. Pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, administrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kecamatan Padang Barat. Skripsi: FE UNP

Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang: Badan Penerbit  
Universitas Diponegoro.

Hendrico. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Kecamatan Lubuk Kilangan). Skripsi: FE UNP

Ikafitri, Dina Yunia. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Skripsi: FE UNP

Karsimiati. 2009. Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Gabus-Pati. Skripsi: FE UNISBANK

Kurniawan, Dedi. 2009. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Skripsi: FE UNAND

Kurniawan, Dhani. 2006. Pengaruh sosialisasi pajak bumi dan bangunan terhadap kepatuhan wajib pajak di kabupaten Kudus. Skripsi: FIS UNNES

Lerche, Dietrich. 1980. *Efficiency of Taxation in Indonesia*. BIES. Vol 16 No. 1, hal 34-35

Mardiasmo. 2003. Perpajakan. Yogyakarta: Andi Offset

Menika, Resfianis. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Skripsi: FE UNP

Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tesis: Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Parasuraman, Zeihaml dan Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49, hal 41-50

- Priantara, Diaz. 2009. *Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penyidikan Pajak*. Jakarta: Malta Printindo
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonesia
- Republik Indonesia, *Undang-Undang no. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Republik Indonesia, *Undang-Undang no. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sholichah, Mu'minatus dan Istiqomah. 2005. *Perilaku Wajib Pajak terhadap Tingkat Keberhasilan Penerimaan PBB di kabupaten Gresik*. Jurnal Logos. Vol 3 No. 1 Juli 2005, hal 62-75
- Soetrisno, Loekman. 1994. *Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Perkotaan : Suatu Perspektif Sosiologis*. Jakarta : Direktorat Jendral Pajak. Diskusi terbatas "Penyempurnaan Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan serta Pemungutan Kembali Bea Balik Nama Atas Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan"
- Soemarso S. R. 1998. *Dampak Reformasi Perpajakan 1984 terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Perpajakan Indonesia. Vol. XLVI No. 3, hal 333-368
- Sri, 2003. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Suparmoko dan M. Irawan. 1997. *Ekonomika Pembangunan*. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFE.
- Supriyono, Bambang. 2002. *Peranan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara. Vol. II No. 2
- Suyatmin. 2004. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan*. Tesis: Pasca Sarjana UNDIP
- Suhardito, Bambang dan Bambang Sudibyo.1999. *Pengaruh Faktor – factor yang melekat pada diri wajib pajak terhadap keberhasilan penerimaan PBB*. Simposium Nasional Akuntansi II, Malang
- Tjahjono, Achmad dan Triyono Wahyudi. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Utomo, Pudji Susilo. 2002. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak*. Tesis: Pasca Sarjana UNDIP
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Wilda. 2009. *Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sungai Tarab*. Skripsi : FE UNAND
- Zain, M. 2004. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Penerbit PT. Salemba Empat.
- Zamzam, Moch. 2006. *Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman Dan Pendapatan Wajib Pajak Wiraswasta Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan di Kabupaten Sidoarjo*. Tesis: Pasca Sarjana UNAIR



## LAMPIRAN

### A. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DATA PENELITIAN

#### 1. Kualitas Pelayanan Pajak

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	372	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	372	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	10

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.0806	.32663	372
Q2	4.2957	.55304	372
Q3	4.1478	.76808	372
Q4	4.3468	.57875	372
Q5	4.3925	.61583	372
Q6	4.2151	.60722	372
Q7	4.2231	.66988	372
Q8	4.2285	.55815	372
Q9	4.2016	.45225	372
Q10	4.2823	.53795	372

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	38.3333	11.430	.303	.807
Q2	38.1183	10.353	.435	.795
Q3	38.2661	9.662	.409	.805
Q4	38.0672	9.977	.518	.786
Q5	38.0215	9.622	.577	.779
Q6	38.1989	9.739	.553	.782
Q7	38.1909	9.794	.468	.793
Q8	38.1855	9.936	.556	.782
Q9	38.2124	10.448	.531	.787
Q10	38.1317	10.023	.556	.783

## 2. Sanksi Pajak

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	372	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	372	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	5

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.2500	.45186	372
Q2	4.2177	.42611	372
Q3	4.2366	.46778	372
Q4	4.2016	.49765	372
Q5	3.7661	.93833	372

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	16.4220	2.832	.524	.614
Q2	16.4543	2.804	.594	.596
Q3	16.4355	2.645	.637	.570
Q4	16.4704	2.686	.551	.596
Q5	16.9059	2.263	.244	.831

## 3. Kesadaran Wajib Pajak

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	372	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	372	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.1559	.54193	372
Q2	4.2151	.54153	372
Q3	4.0753	.80076	372
Q4	3.3306	1.11148	372
Q5	3.9194	.79007	372
Q6	3.9919	.54692	372
Q7	4.1317	.49945	372
Q8	4.1371	.52436	372

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.8011	7.384	.373	.595
Q2	27.7419	6.817	.588	.548
Q3	27.8817	7.118	.238	.631
Q4	28.6263	5.545	.381	.604
Q5	28.0376	6.527	.402	.579
Q6	27.9651	7.737	.243	.622
Q7	27.8253	7.751	.278	.615
Q8	27.8199	7.679	.282	.614

**4. Kepatuhan Wajib Pajak**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	372	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	372	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	4.4194	.61993	372
Q2	4.1559	.77869	372
Q3	4.4597	.58368	372
Q4	4.3683	.68197	372
Q5	4.4086	.68463	372
Q6	4.4032	.61761	372
Q7	4.2500	.69218	372
Q8	4.2446	.70183	372
Q9	4.2742	.74521	372

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	34.5645	10.974	.260	.748
Q2	34.8280	10.844	.190	.767
Q3	34.5242	10.153	.519	.711
Q4	34.6156	9.677	.538	.705
Q5	34.5753	9.657	.540	.704
Q6	34.5806	10.293	.442	.722
Q7	34.7339	10.104	.419	.725
Q8	34.7392	9.805	.484	.714
Q9	34.7097	9.646	.481	.714

**B. UJI ASUMSI KLASIK**

**1. Normalitas Residual**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		372
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.37625103
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.045
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		1.230
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097
a. Test distribution is Normal.		

**2. Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Pajak	.963	1.038
	Sanksi Pajak	.678	1.476
	Kesadaran Wajib Pajak	.664	1.505

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### 3. Heterokedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.088	1.551		2.636	.009
Kualitas Pelayanan Pajak	.002	.029	.003	.059	.953
Sanksi Pajak	.010	.054	.012	.186	.853
Kesadaran Wajib Pajak	-.051	.042	-.077	-1.209	.228

a. Dependent Variable:  
ABSUT

### C. REGRESI BERGANDA

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.287 <sup>a</sup>	.083	.075	3.38998

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

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	380.848	3	126.949	11.047	.000 <sup>a</sup>
Residual	4229.055	368	11.492		
Total	4609.903	371			

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

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.537	2.704		9.075	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	.104	.051	.103	2.028	.043
Sanksi Pajak	.214	.094	.138	2.274	.024
Kesadaran Wajib Pajak	.172	.073	.145	2.363	.019

a. Dependent Variable: Kepatuhan  
Wajib Pajak