

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BENDAHARA DILINGKUNGAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL

Sigit Herdianto¹

¹Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana
Jalan Unkris Jatiwaringin Jakarta Timur

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of tax knowledge, tax services and tax sanctions on treasury taxpayer compliance in the National Narcotics Board. The research design used in this study is a descriptive method with a qualitative method approach. Hypothesis Results Partial Test (t) Testing the first hypothesis (H1) states that taxation knowledge does not have a significant effect on taxpayer compliance. Based on statistical parameters, the t-count value is $0.731 < 2.056$ (t-table). At a significance of 5% (0.05), it is said that knowledge of taxation has no effect on taxpayer compliance. The second hypothesis testing (H2) states that taxation services do not have a significant effect on taxpayer compliance. Based on statistical parameters, the value of tcount is $-0.292 < 2.056$ (t table). At a significance of 5% (0.05), it is said that taxation services have a negative and insignificant effect on tax compliance of taxpayers. Testing the third hypothesis (H3) states that tax sanctions have no significant effect on taxpayer compliance. Based on statistical parameters, the value of tcount is $-1,955 < 2,056$ (ttabel). At a significance of 5% (0.05), it is said that the size of tax sanctions has a negative and insignificant effect on tax compliance of taxpayers. Hypothesis Test Results on the Coefficient of Determination (R²), the R² value of this study is 0.198, this value means that the total dependent variable is related to an average of 19.8%. It can be explained by the relationship between tax knowledge, tax services, and tax penalties. Together. While the remaining 80.2% is influenced by other factors that are not explained in this study.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Services and Tax Sanctions

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Pembangunan Negara dapat terlaksana karena didanai oleh pajak. Pajak merupakan kontribusi kewajiban kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau suatu badan yang sifatnya memaksakan berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007).

Self Assessment System ini menuntut seorang wajib pajak agar patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Kepatuhan yang diharapkan adalah kepatuhan yang suka rela bukan kepatuhan yang dipaksakan. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan yang terbentuk

secara sukarela dari seorang Wajib Pajak diperlukan suatu tatanan yg adil dan terbuka dalam menerapkan peraturan perpajakan dan pelayanan yang baik dan cepat terhadap seorang Wajib Pajak.

Tabel 1. Penerimaan Pajak Tahun 2019

Uraian	APBN	Realisasi Sementara	% Pendapatan APBN
A. Pendapatan Negara	2.165,1	1.957,2	90,4
I. Pendapatan Dalam Negeri	2.164,7	1.950,4	90,1
1. Penerimaan Perpajakan	1.786,4	1.545,3	86,5
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	378,3	405,0	107,1
II. Penerimaan Hibah	0,4	6,8	1.560,7

Sumber: [Laporan APBN Tahun 2019 KEMENKEU](#)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa penerimaan dari sektor pajak cenderung menurun atau melemah dari pendapatan penerimaan negara lainnya

pada tahun 2019. Penerimaan pajak ini ditentukan oleh kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana yang dikemukakan oleh Sari dan Afriyanti (2012) bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan syarat agar penerimaan pajak negara meningkat. Menurut (Rustiyaningsih, 2011) Pemerintah masih terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan baik dari penyampaian SPT, ketepatan pembayaran pajak, dan perhitungan/pelaporan yang seharusnya, agar penerimaan negara dari sektor pajak meningkat. Rendahnya tingkat kepatuhan memberikan beberapa dampak negatif seperti penerimaan negara menurun karena hilangnya potensi pendapatan negara, sistem perpajakan kurang prospektif dan sistem perpajakan kurang dapat diandalkan sebagai sumber pendapatan. Seperti yang diketahui bahwa penerimaan pajak mengambil proporsi yang sangat dominan di dalam APBN.

Pemerintah juga tidak akan diam dalam menanggapi kasus kepatuhan pajak, beberapa cara dilakukan pemerintah baik dengan ekstensifikasi maupun intensifikasi. Rendahnya kepatuhan seorang wajib pajak tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu pengetahuan perpajakan, Pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan. Kamil (2015) menyatakan bahwa pengetahuan tentang pajak merupakan penalaran dan pengertian dari pemahaman tentang peraturan perundang-undangan perpajakan, karena dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, masyarakat wajib memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tersebut, tanpa ada pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan maka kemungkinan mereka tidak akan mau membayar pajak lebih besar.

Faktor lain yang menyebabkan kurangnya kepatuhan Wajib Pajak adalah

kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh aparat pajak dalam mengatasi hal ini adalah dengan cara memberikan sosialisasi peraturan pajak agar dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak mengenai kewajibannya, masih banyak wajib pajak yang kurang mengerti betapa pentingnya pajak bagi negara dan berakibat pada kurangnya kontribusi masyarakat dalam kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki akan berdampak positif pada pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak sebagai bentuk peran serta Wajib Pajak dalam pembiayaan Negara dan juga pembangunan nasional.

Dimana dikatakan oleh (Khasanah & Novi, 2013) bahwa pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingginya tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan, fungsi, dan peranan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh (Ginting et al., 2017) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan juga memiliki pengaruh dalam pembentukan kepatuhan wajib pajak bendaharawan pemerintah. Pelayanan yang

berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak yaitu dengan banyaknya sosialisasi tentang perpajakan dan pelaporannya. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pada kantor pajak berkaitan dengan sikap wajib pajak. Dalam proses perpajakan aparat pajak sangat berkontribusi kepada wajib pajak untuk membuat pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak dalam upaya pembentukan sikap (*attitude*) wajib pajak akan memiliki sikap yang baik dan aktif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan yang diberikan tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan pada kualitas pelayanan di sebuah kantor pajak dianggap pelayanan menjadi salah satu indikator penilaian Wajib Pajak dalam kesediannya wajib pajak untuk membayar pajak khususnya dalam penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak (Susmita & Supadmi 2016).

Selain itu kepatuhan wajib pajak bendaharawan pemerintah juga dapat ditingkatkan dengan menerapkan sanksi yang tegas. Sanksi pajak yang tegas akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak karena wajib pajak merasa memiliki beban yang harus dibayar atas penghasilan yang tidak dilaporkan apabila nantinya ditemukan oleh administrasi pajak akan lebih besar dari pada keuntungan yang mereka peroleh dari penghematan pajak yang dinikmati sekarang karena adanya penghasilan yang tidak dilaporkan. Dengan sanksi yang tegas dari aparat pajak terhadap wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan seorang wajib pajak dalam melaksanakan tanggungjawabnya yaitu membayar pajak terutangnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan (UU No.36

Tahun 2008). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan atau patuh dalam perpajakan (Muliari Setiawan,2011:4).

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu apabila penelitian sebelumnya menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai alat ukur, maka penulis mengukur dari wajib pajak bendahara instansi pemerintah yaitu bendahara di lingkungan Badan Narkotika Nasional. Dilakukannya uji kepatuhan perpajakan ini dinilai dari dengan indikator pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan saksi pajak sebagai tolak ukur kepatuhan perpajakan wajib pajak seorang bendahara di lingkungan Badan Narkotika Nasional. Peneliti ingin menguji bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak bendahara di lingkungan BNN, dan apakah tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak bendahara di lingkungan BNN sudah sesuai dengan aturan yang berlaku pada saat ini dalam menjalankan kewajibannya. Dengan tingkat kepatuhan wajib pajak bendahara yang dilaksanakan kemungkinan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan proporsi penerimaan perpajakan negara. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengkaji secara ilmiah mengenai kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bendaharawan pemerintah ?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib

- pajak dalam memenuhi kewajiban bendaharawan pemerintah ?
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban bendaharawan pemerintah ?
 4. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibann bendaharawan pemerintah?

LANDASAN TEORI

Pajak

Pajak adalah suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksakan berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan pajak tersebut digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan”. Menurut Prof. Rochmat Soemitro berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (I), Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksakan berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara dan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2016:3).

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan teknis perpajakan didefinisikan oleh Hartoyo (2010) yaitu suatu hasil tahu seseorang dari proses penginderaan terhadap suatu objek tertentu yang berkaitan dengan teknis perpajakan.

Pengetahuan teknis perpajakan dipengaruhi oleh beberapa diantaranya adalah (Notoatmodjo, 2003 dalam Hartoyo, 2010):

1. Pendidikan Perpajakan
2. Persepsi dalam Masalah Perpajakan
3. Motivasi atau Keinginan untuk Mempelajari Pajak
4. Pengalaman dalam Perpajakan

Subandi dan Fadhil (2018) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan kesadaran seorang Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku secara baik dan benar.

Pelayanan Perpajakan

Menurut Fuadi dan Mangoting (2013), pelayanan pajak merupakan suatu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini selaku pihak pemerintahan harus menjalankan fungsi pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri agar penerimaan pajak dapat terus meningkat. Dalam memberikan pelayanannya Direktorat Jenderal Pajak tentunya harus memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yaitu wajib pajak yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, akurat, cepat dan aman. Dalam hal meningkatkan pelayanan diperlukan dua perilaku utama untuk mewujudkannya, yaitu: (1) pelayanan dengan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan yaitu

wajib pajak; dan (2) mampu bersikap proaktif dan cepat tanggap dalam melaksanakan tugasnya (Pajak.go.id 2012).

Sanksi Pajak

Sanksi adalah sebuah hukuman negatif yang dijatuhkan atau diberikan kepada orang yang melanggar peraturan dan denda. Sanksi tersebut berupa hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang menurut Jatmiko (2006). Indikator dari sanksi pajak itu sendiri menurut Yadyana (2009) adalah sebagai berikut :

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangatringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Kepatuhan Perpajakan

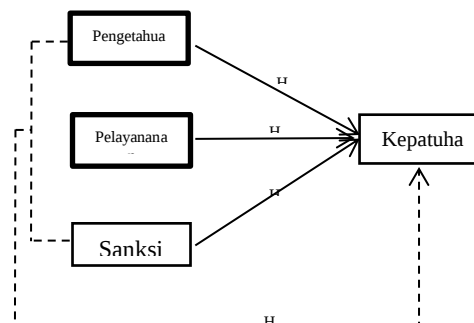
Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Kiryanto, 2000). Ismawan (2001) dalam Hartoyo (2010) mengemukakan bahwa prinsip pajak yang diterima secara luas memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan fondasi dari sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab

menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Ismawan juga menyebutkan bahwa kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut:

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak diidentifikasi sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan wajib pajak timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal (Winerungan, 2013).

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pemahaman Perpajakan dan Kepatuhan Bendaharawan Pemerintah

Dalam melaksanakan tugasnya tingkat pemahaman seorang wajib pajak mengenai perpajakan dinilai sangat penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pemahaman perpajakan meliputi:

1. Pengisian surat pemberitahuan dengan benar;
2. Perhitungan pajak yang sesuai dengan pajak yang terutang yang ditanggung wajib pajak. Penyetoran pajak secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan;
3. Pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak yang telah terdaftar.

Menurut Muslim (2007: 11) dalam Yunita (2015) Pengetahuan dan pemahaman terhadap perpajakan yang semakin tinggi bagi seorang wajib pajak, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemahaman dan pengetahuan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Pengetahuan dan pemahaman tentang aturan perpajakan menjadi dasar bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemahaman wajib pajak (bendahara) terhadap peraturan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan

Pelayanan perpajakan dan kepatuhan bendaharawan pemerintahan.

Pelayanan pajak dinilai sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Fuadi dan Mangoting 2013). Pelayanan aparat perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak terkait erat (Syamsurizal 2017). Penelitian ini menunjukkan pelayanan aparat perpajakan di KPP Pratama Jakarta Kalideres sangat membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga dengan pelayanan yang baik mendorong wajib pajak untuk semakin taat melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Diduga bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan

Sanksi pajak dan kepatuhan bendaharawan pemerintah

Sanksi perpajakan dinilai sebagai suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati dan dipatuhi oleh seorang wajib pajak. Begitu pula sanksi pajak dapat diartikan sebagai alat pencegah (*preventif*) agar seorang wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakanyang berlaku (Mardiasmo, 2016:62). Penelitian Subandi dan Fadhil (2018) sejalan dengan penelitian yang dilakukan kamil (2015) Honandar (2016) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian sanksi terhadap wajib pajak dianggap mampu meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi sanksi yang dikenakan semakin rendah arah koreksi penghasilan netto dari penghasilan

netto menurut SPT ataupun sebaliknya. Artinya semakin tinggi sanksi yang dikenakan, tingkat kepatuhan wajib pajakpun akan semakin tinggi. Ini sejalan dengan teori ketidakpatuhan, dimana wajib pajak akan cenderung patuh apabila *utility* kepatuhan lebih besar daripada *utility* ketidakpatuhan. Berdasarkan uraian diatas dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut:
H3 : Diduga bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lingkungan Satker Badan Narkotika Nasional. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2020, dilanjutkan analisis data dan penyusunan laporan penelitian pada bulan Juli dan Agustus 2020.

Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena data yang disajikan berhubungan dengan angka (kuantitatif) dan analisis yang digunakan adalah statistik. Data kuantitatif berupa daftar pemungutan pajak SSP/*E-filling*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah 130 Bendahara Pengeluaran di Lingkungan Satker Badan Narkotika Nasional. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 Bendahara Pengeluaran di Lingkungan Satker Badan Narkotika Nasional. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Sumber data yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak bendahara yang menjadi sampel penelitian.

Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran variabel

Data diperoleh dengan mengirimkan kuisioner langsung kepada responden yaitu semua bendahara pengeluaran pemerintah di Lingkungan Satker Badan Narkotika Nasional. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 30 bendaharawan pengeluaran pemerintah.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator Pertanyaan	Pengukuran
Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak (Kepatuhan Perpajakan_WP)	1. Saya mendaftarkan NPWP atas kesadaran sendiri 2. Saya tepat waktu dalam membayar pajak 3. Saya menyetor dan melaporkan SPT tepat waktu 4. Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu	Skala Likert
Pengetahuan Perpajakan (Pengetahuan)	1. Pajak selaku instrument hukum yang diatur oleh Undang-Undang adalah suatu kewajiban yang mengikat bagi setiap Wajib Pajak (WP) 2. Pajak mempunyai sifat memaksa 3. Pajak merupakan penerimaan Negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan 4. Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendaftarkan NPWP, baik syarat subyektif maupun objektif 5. Saya mengetahui tata cara mendaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) 6. Saya mengetahui fungsi NPWP 7. Saya mengetahui tata cara mengisi E-filling sesuai dengan peraturan yang berlaku 8. Saya seharusnya menghitung dan menetapkan sendiri	Skala Likert

	jumlah pajak yang harus disetor menggunakan aplikasi E-filling 9. Saya wajib mengisi dan menyetorkan E-filling dengan benar, lengkap dan sesuai pajak yang dikenakan 10. Saya wajib menyampaikan atau melaporkan e-filling yang sudah disetorkan ke kantor KPP wilayahnya 11. Saya mengetahui batas waktu penyampaian E-filling dan pelaporannya 12. Saya mengetahui Sanksi apabila tidak menyetorkan pajak tepat waktu atau tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku	
Pelayanan Perpajakan (Pelayanan)	1. Fasilitas yang diterima sudah memadai 2. Petugas sopan dan memberikan pelayanan dengan baik 3. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan 4. Petugas tanggap dan sangat membantu 5. Petugas pajak menguasai dan faham atas pengenaan pajak yang dilakukan WP 6. Penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku WP 7. Teknologi yang digunakan KPP sudah cukup modern 8. Gedung KPP sudah cukup modern (bersih, rapih dan nyaman)	Skala Likert
Sanksi Pajak (Sanksi)	1. Sanksi pajak diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan 2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran 3. Penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah tepat 4. Sanksi Perpajakan yang	Skala Likert

	berlaku saat ini dapat membuat jera para pelanggar peraturan perpajakan 5. Sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak 6. Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi	
--	---	--

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Dengan persamaan yaitu :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak
 a : Konstanta
 b₁, b₂ dan b₃ : Koefisien Regresi
 X₁ : Pengetahuan Perpajakan
 X₂ : Pelayanan Perpajakan
 X₃ : Sanksi Perpajakan

PEMBAHASAN DAN HASIL

Deskripsi responden

Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak satuan kerja di lingkungan Badan Narkotika Nasional yang terdaftar di KPP Pratama dengan jumlah responden sebanyak 130 orang, 130 eksamplar kuesioner yang diberikan kepada responden dan sebanyak 30 eksamplar kuisisioner telah diisi secara lengkap dan benar sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini.

Tabel 3. Penyebaran Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah/Presentase
1	Kuesioner Disebar	130 eksemplar
2	Kuesioner Kembali	30 eksemplar
3	Kuesioner yang Dapat Diolah	30 eksemplar

Demografi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis terhadap 30 responden pada bendahara satker di lingkungan Badan Narkotika Nasional, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
	Laki-laki	8	26,67%
	Perempuan	22	33,33%
Total		30	100%

Usia

Berdasarkan usia, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Metode Analisis Data

Uji Validitas Data

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Penelitian

Item	Rxy	r-tabel	Keterangan
Pajak selaku instrument hukum yang diatur oleh Undang-Undang adalah suatu kewajiban yang mengikat bagi setiap Wajib Pajak (WP)	0,689	0,361	Valid
Pajak mempunyai sifat memaksa	0,800	0,361	Valid
Pajak merupakan penerimaan Negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan	0,573	0,361	Valid
Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendaftarkan NPWP, baik syarat subyektif maupun objektif	0,473	0,361	Valid
Saya mengetahui tata cara mendaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)	0,502	0,361	Valid
Saya mengetahui fungsi NPWP	0,689	0,361	Valid
Saya mengetahui tata cara mengisi E-filling sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,641	0,361	Valid
Saya seharusnya menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak yang harus disetor menggunakan aplikasi E-filling	0,573	0,361	Valid

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<25 th	4	13,33%
2	25-35	18	60,00%
3	36-45	8	26,67%
Total		30	100%

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	D3	13	43,33%
2	S1 dan S2	17	56,67%
Total		30	100%

Saya wajib mengisi dan menyetorkan E-filling dengan benar, lengkap dan sesuai pajak yang dikenakan	0,689	0,361	Valid
Saya wajib menyampaikan atau melaporkan e-filling yang sudah disetorkan ke kantor KPP wilayahnya	0,852	0,361	Valid
Saya mengetahui batas waktu penyampaian E-filling dan pelaporannya	0,573	0,361	Valid
Saya mengetahui Sanksi apabila tidak menyetorkan pajak tepat waktu atau tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,502	0,361	Valid
Fasilitas yang diterima sudah memadai	0,677	0,361	Valid
Petugas sopan dan memberikan pelayanan dengan baik	0,393	0,361	Valid
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan	0,677	0,361	Valid
Petugas tanggap dan sangat membantu	0,393	0,361	Valid
Petugas pajak menguasai dan faham atas pengenaan pajak yang dilakukan WP	0,689	0,361	Valid
Penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku WP	0,575	0,361	Valid
Teknologi yang digunakan KPP sudah cukup modern	0,677	0,361	Valid
Gedung KPP sudah cukup modern (bersih, rapih dan nyaman)	0,677	0,361	Valid
Sanksi pajak diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	0,638	0,361	Valid
Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran	0,503	0,361	Valid
Penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah	0,689	0,361	Valid

tepat			
Sanksi Perpajakan yang berlaku saat ini dapat membuat jera para pelanggar peraturan perpajakan	0,693	0,361	Valid
Sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak	0,638	0,361	Valid
Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi	0,365	0,361	Valid

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai $r_{xy} > 0,361$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah valid.

Uji Reliabilitas Data

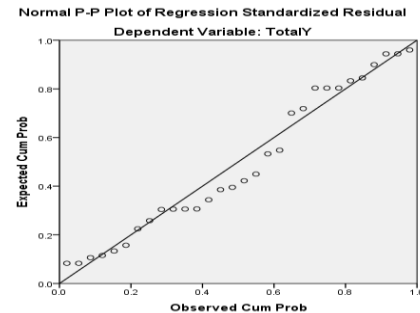
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan			
Pajak selaku instrument hukum yang diatur oleh Undang-Undang adalah suatu kewajiban yang mengikat bagi setiap Wajib Pajak (WP)	0,926	0,6	Reliabel
Pajak mempunyai sifat memaksa	0,927	0,6	Reliabel
Pajak merupakan penerimaan Negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan	0,925	0,6	Reliabel
Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendaftarkan NPWP, baik syarat subyektif maupun objektif	0,926	0,6	Reliabel
Saya mengetahui tata cara mendaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)	0,926	0,6	Reliabel
Saya mengetahui fungsi NPWP	0,930	0,6	Reliabel
Saya mengetahui tata cara mengisi E-filling sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,925	0,6	Reliabel
Saya seharusnya menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak yang harus disetor menggunakan aplikasi E-filling	0,923	0,6	Reliabel
Saya wajib mengisi dan menyetorkan E-filling dengan benar, lengkap dan sesuai pajak yang dikenakan	0,926	0,6	Reliabel
Saya wajib menyampaikan atau melaporkan e-filling yang sudah disetorkan ke kantor KPP wilayahnya	0,928	0,6	Reliabel
Saya mengetahui batas waktu penyampaian E-filling dan pelaporannya	0,927	0,6	Reliabel
Saya mengetahui Sanksi apabila tidak menyetorkan pajak tepat waktu atau tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,925	0,6	Reliabel
Pelayanan Pajak			
Fasilitas yang diterima sudah memadai	0,927	0,6	Reliabel
Petugas sopan dan memberikan pelayanan dengan baik	0,926	0,6	Reliabel
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan	0,925	0,6	Reliabel
Petugas tanggap dan sangat membantu	0,921	0,6	Reliabel
Petugas pajak menguasai dan faham atas pengenalan pajak yang dilakukan WP	0,926	0,6	Reliabel
Penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku WP	0,927	0,6	Reliabel
Teknologi yang digunakan KPP sudah cukup modern	0,925	0,6	Reliabel
Gedung KPP sudah cukup modern (bersih, rapih dan nyaman)	0,929	0,6	Reliabel
Sanksi Pajak			
Sanksi pajak diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	0,925	0,6	Reliabel
Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran	0,929	0,6	Reliabel
Penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah tepat	0,925	0,6	Reliabel
Sanksi Perpajakan yang berlaku saat ini dapat membuat jera para pelanggar peraturan perpajakan	0,928	0,6	Reliabel
Sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak	0,925	0,6	Reliabel
Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi	0,925	0,6	Reliabel

Dari tabel 8 tersebut dapat diketahui bahwa koefisien Cronbach Alpha $> 0,6$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan, pelayanan pajak dan sanksi

pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara adalah reliabel.

Uji Normalitas



Gambar 2. Plot of Regression

Berdasarkan tampilan gambar 2 Normal P-plot, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.84601325
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.120
	Negative	-.116
Test Statistic		.120
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan output hasil uji normalitas table 9 di atas diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memperoleh nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

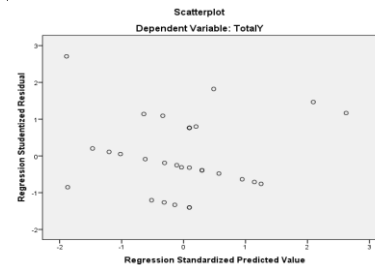
Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1(Constant)	20.349	1.962		10.373	.000		
TotalPX1 (Pengetahuan Perpajakan)	.040	.055	.223	.731	.472	.333	3.006
TotalPX2 (Pelayanan Pajak)	-.024	.081	-.074	-.292	.773	.479	2.086
TotalPX3 (Sanksi Pajak)	-.221	.113	-.549	-1.955	.061	.391	2.556

Berdasarkan output tabel 10 di atas diketahui bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memperoleh nilai tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 , sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian pada residual (error) dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. 1. Jika tidak terlihat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3



Gambar 3. Hasil Plot Heteroskedastisitas

Koefisien Determinasi

Tabel 11. Koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.444 ^a	.198	.105	.893	1.483

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan output di atas didapatkan hasil analisis koefisien determinasi sebesar 0,198. Hasil ini diartikan bahwa besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 19,8%. Sedangkan sisanya 80,2% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian

Uji F

Tabel 12. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.683	1	4.683	6.191	.019 ^b
Residual	21.183	28	.757		
Total	25.867	29			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan pajak, Pelayanan pajak, Sanksi pajak

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai dari hasil perhitungan, didapatkan Fhitung sebesar 6,191 (signifikansi $F = 0,000$). Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,191 > 2,92$) atau $Sig\ F < 5\%$ ($0,019\% < 5\%$). Artinya bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari Pengetahuan Perpajakan (X_1), Pelayanan Pajak (X_2) dan sanksi pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y)

Uji T

Tabel 13. Hasil Uji T Pengetahuan Pajak
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
(Constant)	18.574	1.688		11.004	.000		
Pengetahuan perpajakan	-.046	.033	-.251	-1.374	.180	1.000	1.000

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
(Constant)	18.574	1.688		11.004	.000		
Pengetahuan perpajakan	-.046	.033	-.251	-1.374	.180	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji parsial yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengujian variabel pengetahuan perpajakan terhadap variabel ini dilakukan melalui pengujian p-value dari variabel pengetahuan perpajakan. Variabel pertama penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil analisis data di atas, dihasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,046 dan nilai p-value sebesar 0,180. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, nilai tersebut tidak signifikan karena nilai p-value $0,180 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini tidak didukung.

Tabel 14. Hasil Uji T Pelayanan Pajak
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
(Constant)	19.040	1.890		10.073	.000		

Pelayanan Pajak	-0.086	.058	-.268	-1.473	.152	1.000	1.000
-----------------	--------	------	-------	--------	------	-------	-------

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji parsial yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengujian variabel pelayanan pajak terhadap variabel ini dilakukan melalui pengujian p-value dari variabel pelayanan pajak. Variabel kedua penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil analisis data di atas, dihasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,086 dan nilai p-value sebesar 0,152. Pada tingkat signifikansi $\alpha=5\%$, nilai tersebut tidak signifikan karena nilai p-value $0,152 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga variabel kedua penelitian ini tidak didukung

Tabel 15. Hasil Uji T Sanksi Pajak

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20.420	1.677		12.177	.000		
Sanksi Pajak	-.171	.069	-.426	-2.488	.019	1.000	1.000

Berdasarkan uji parsial yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengujian variabel sanksi pajak terhadap variabel ini dilakukan melalui pengujian p-value dari variabel sanksi pajak. Variabel ketiga penelitian ini menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil analisis data di atas, dihasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,171 dan nilai p-value sebesar 0,019. Pada tingkat signifikansi

$\alpha=5\%$, nilai tersebut signifikan karena nilai p-value $0,019 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga variabel ketiga penelitian ini didukung

Tabel 15. Hasil Uji T Ketiga Variabel Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20.349	1.962		10.373	.000		
TotalPX1	.040	.055	.223	.731	.472	.333	3.006
TotalPX2	-.024	.081	-.074	-.292	.773	.479	2.086
TotalPX3	-.221	.113	-.549	-1.955	.061	.391	2.556

a. Dependent Variable: total Y (Kepatuhan Wajib Pajak)

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama untuk menguji kebenaran atas pengaruh secara parsial pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis pertama dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t pada variabel kesadaran wajib pajak yaitu sebesar 0,731 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,472 > 0,05$ sehingga H1 ditolak artinya pengetahuan perpajakan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara statistik signifikan pada taraf signifikansi 5%. Artinya baik atau tidaknya pengetahuan perpajakan para wajib pajak bendahara pemerintah, tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pengetahuan perpajakan dari wajib pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan para wajib pajak. Baik atau tidaknya pengetahuan wajib pajak

bendahara pemerintah tidak membantu kenaikan atau penurunan pertambahan nilai pajak yang diterima pemerintah untuk memajukan pengembanaan pemerintah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pranadata (2014).

Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil Hipotesis kedua dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan pajak yaitu sebesar $-0,292$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,773 > 0,05$ sehingga H2 ditolak, yang berarti bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara statistik signifikan. Artinya baik atau tidaknya pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak, tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan para wajib pajak. Adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga membuat kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak menjadi turun. Selain itu kurangnya cepat tanggap dari petugas pajak dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak juga dapat menjadi faktor bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan para wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pranadata (2014) dan Dewi Dewi (2015).

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hipotesis ketiga membuktikan bahwa sanksi perpajakan

tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t pada variabel sanksi perpajakan yaitu sebesar $-1,955$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,061 > 0,05$ sehingga H3 ditolak yang berarti bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara statistik signifikan. Artinya, tegas atau tidaknya sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak, hal itu tidak mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena pengenaan sanksi pajak belum cukup tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Selain itu, sikap acuh dari wajib pajak yang belum jera atas sanksi yang diterimanya dapat menjadi faktor yang mempengaruhi bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, tegas atau tidaknya saknsi yang diberikan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hananto (2015).

Pajak bersifat wajib, dapat dipaksakan dan tidak memiliki timbal balik secara langsung. Dalam hal ini kepatuhan wajib pajak merupakan sikap yang penting bagi setiap wajib pajak. Semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka semakin bertambah pendapatan dari sektor pajak. Oleh karena itu dalam hal ini pemerintah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan berbagai pihak seperti wajib pajak harus patuh dan sadar melaksanakan kewajiban pajaknya sebagai wajib pajak. Penelitian-penelitian yang dilakukan para peneliti mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak juga turut membantu pemerintah dalam mengetahui penyebab atas ketidakpatuhan wajib pajak. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan menggunakan

tiga variabel antara lain pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak dan sanksi pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang dilakukan dengan pengujian secara statistik yang telah diinterpretasikan, diketahui bahwa secara simultan variabel pengetahuan perpajakan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara satker di lingkungan Badan Narkotika Nasional. Namun berbeda dengan analisis secara parsial, menunjukkan uji variable yaitu pengetahuan perpajakan dengan pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun pada uji variable yaitu sanksi pajak terlihat bahwa adanya sanksi pajak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bendahara di Lingkungan Badan Narkotika Nasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengetahuan perpajakan (X1) berdasarkan parameter statistik dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga pada uji hipotesis ini tidak membuktikan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak meningkat pada wajib pajak bendahara di Lingkungan Badan Narkotika Nasional semakin baik.
2. Pelayanan perpajakan (X2) berdasarkan parameter statistik dikatakan bahwa pelayanan perpajakan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga pada uji

hipotesis ini tidak membuktikan bahwa semakin tinggi pelayanan perpajakan maka tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak meningkat pada wajib pajak bendahara di Lingkungan Badan Narkotika Nasional semakin baik.

3. Sanksi pajak (X3) berdasarkan parameter statistik dikatakan bahwa sanksi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga pada uji hipotesis ini tidak membuktikan bahwa semakin tegas dan berat sanksi pajak maka tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak meningkat pada wajib pajak bendahara di Lingkungan Badan Narkotika Nasional semakin baik.
4. Berbeda dengan analisis secara parsial, menunjukkan pada uji variable yaitu pengetahuan perpajakan (X1) dengan pelayanan pajak (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), namun pada uji variable yaitu sanksi pajak (X3) terlihat bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) bendahara di Lingkungan Badan Narkotika Nasional. Sehingga terjadi ketidakpastian yang signifikan dalam penelitian ini.

Saran

1. Bagi akademisi sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya membayar pajak, harus mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan langsung masuk ke kas negara dan dipergunakan negara untuk kepentingan umum, pembangunan, dan biaya penyelenggaraan negara.
2. Bagi Praktisi Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan dan referensi dalam usaha peningkatan kepatuhan perpajakan terutama dalam kaitannya dengan sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penegakan

hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, dan perilaku wajib pajak khususnya di wilayah penelitian.

3. Bagi peneliti selanjutnya, perlu ditambahkan penelitian yang mendalam tentang kepatuhan wajib pajak dengan menambah variabel bebas selain yang ada dalam penelitian ini seperti keadaan ekonomi negara, system administrasi perpajakan di Indonesia, dan lain-lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Perlu ditambahkan jumlah responden atau objek penelitian, sehingga akan menghasilkan data yang lebih baik dan pengukuran yang lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Fransisca Novieta Afsari. 2013 . Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Sanata Dharma Dirjen Pajak: strategi dan capaian penerimaan pajak tahun 2019. <http://www.online-pajak.com/dirjen-pajak-strategi-dan-capaian-penerimaan-pajak-tahun-2019>.
- Dirjen Pajak. 2013. Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan. Jakarta Selatan. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat.
- Dirjen Pajak. 2013. Undang-Undang PPN dan Peraturan Pelaksanaannya. Jakarta Selatan. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat.
- Dirjen Pajak. 2016. Bendahara Mahir Pajak. Edisi Revisi. Jakarta. Direktorat Peraturan Perpajakan II.
- Fatimah, Euis. 2011. Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak. Jakarta. Dirjen Pajak.
- Fuadi, A. O., & Yenny, M., (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi, perpajakandan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Tax & Accounting Review Volume 1 No.1*.
- Hananto, Samudra Dhony. 2015. Pengaruh SPPT, Sanksi, Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Skripsi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Harjowiryo, M. (2019). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan bendahara pemerintah dalam penyetoran pajak. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 4(3),195-217.
- Kamil, Nurlis Islamiah. 2015. *The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on The Tax Compliance: (Survey on The Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung. Research Journal of Finance and Accounting Vol.6 No.2*. 2015.
- Maya Tantio Dharma; Stefanus Ariyanto. 2014. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Tigaraksa

- Tangerang. Skripsi. Universitas BINUS.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 pasal 1. <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038>. Diunduh 27 November 2020.
- Pohan, Chairil Anwar. 2017. Manajaemen Perpajakan. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pranadata, I Gede Putu . 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Resmi, Siti. 2019. Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 11. Jakarta. Salemba Empat.
- Sari, R. I. & Nuswantara, D. A. (2017). *The Influence of Tax Amnesty Benefit Perception to Taxpayer Compliance*. Jurnal Dinamika Akuntansi, 9(2), 176-183.
- Suandy, Erly. 2016. Perencanaan Pajak. Edisi 6. Jakarta. Salemba Empat.
- Suprianto, Edy. 2011. Akuntansi Perpajakan. Edisi Pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Waluyo. 2016. Akuntansi Pajak. Edisi 6. Jakarta. Salemba Empat.
- Winerung, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Jurnal EMBA, Vol.1.