PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN LAMONGAN

Desy Intan Cahyani [1)]
Kurnia Agustina A[2)]

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan negara sampai saat ini. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pajak memegang peranan penting suatu negara dalam menjalankan roda pemerintahan. Pembiayaan penyelenggaraan negara sebagian besar bersumber dari pajak yang diterima oleh negara dari masyarakat. Pajak juga merupakan sumber dana utama dalam melakukan pembangunan, dikarenakan peranan pajak yang sangat sentral dalam negara, maka masyarakat sebagai warga negara semestinya paham tentang pentingnya pajak serta mengerti apa yang seharusnya dijalankan terkait hak dan kewajiban masyarakat dalam hal perpajakan. Permasalahan yang sering dihadapi oleh masyarakat saat ini adalah kurangnya sosialisasi perpajakan yang diterima oleh masyarakat. Sehingga masyarakat awam akan sulit memahami akan hak dan kewajibannya dalam memenuhi ketentuan perpajakan saat ini. Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan

Penelitian dengan judul "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Lamongan", yang bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial maupun simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan Populasi adalah wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan, dengan teknik pengambilan sample accidental sampling maka diperoleh sample penelitian sebanyak 100 responden. Menggunakan analisis data regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan. Sedangkan menurut uji parsial Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan. Koefisien determinasi, Konstribusi pengaruh dari variabel bebas Tingkat Pendidikan, Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan relative kecil.

Kata Kunci: pajak, indikator pajak, permasalahan pajak, variabel bebas, kabupaten lamongan

ABSTRACT

Taxes are the largest source of revenue in Indonesia and have been the mainstay of state revenues to date. Tax revenue has also increased from year to year. Taxes play an important role for a country in running the government. The financing of state administration mostly comes from taxes received by the state from the public. Taxes are also the main source of funds in carrying out development, due to the very central role of taxes in the country, the community as citizens should understand the importance of taxes and understand what should be carried out regarding the rights and obligations of society in terms of taxation. The problem that is often faced by the community today is the lack of tax socialization that is accepted by the community. So that the common people will find

it difficult to understand their rights and obligations in fulfilling the current taxation provisions. Not all taxpayers have good knowledge and understanding of taxation

Research entitled "The Influence of Taxpayer Understanding, Perceptions of Tax Sanctions, and Service Quality on Individual Taxpayer Compliance in Lamongan Regency", which aims to examine the effect of partially and simultaneously independent variables on the dependent variable. This research is a quantitative research with the population is an individual taxpayer in Lamongan Regency, with the sampling technique accidental sampling, the research sample was obtained as many as 100 respondents. Using multiple linear regression data analysis with the help of SPSS software. Based on the results of hypothesis testing, it shows that Taxpayer Understanding, Perception of Tax Sanctions, Service Quality simultaneously has a significant effect on individual taxpayer compliance in Lamongan Regency. Meanwhile, according to the partial test of Taxpayer Understanding, Perception of Tax Sanctions and Service Quality simultaneously have a significant effect on individual Taxpayer Compliance in Lamongan Regency. The coefficient of determination, the contribution of the influence of the independent variable Level of Education, Taxpayer Understanding, Perception of Tax Sanctions and Service Quality on Taxpayer Compliance in Lamongan Regency is relatively small.
Keywords: *tax, tax indicators, tax problems, independent variables, Lamongan distric*

I. PENDAHULUAN

Pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Bank Indonesia (BI) mencatat total utang luar negeri Indonesia per Januari 2020 mencapai 410,8 miliar dolar AS, yang terdiri dari utang luar negeri sektor public (pemerintah dan bank sentral) sebesar 207.8 miliar dolar AS dan utang luar negeri sektor swasta (termasuk BUMN) sebesar 203 miliar dolar AS. Utang luar negeri Indonesia tersebut tumbuh 7.5%. Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan negara sampai saat ini. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Pajak memegang peranan penting suatu negara dalam menjalankan roda pemerintahan. Pembiayaan penyelenggaraan negara sebagian besar bersumber dari pajak yang diterima oleh negara dari masyarakat. Pajak juga merupakan sumber dana utama dalam melakukan pembangunan, dikarenakan peranan pajak yang sangat sentral dalam negara, maka masyarakat sebagai warga negara semestinya paham tentang pentingnya pajak serta mengerti apa yang seharusnya dijalankan terkait hak dan kewajiban masyarakat dalam hal perpajakan. Ketegasan sanksi perpajakan diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak, ketegasan sanksi tersebut dapat berupa pemberian denda bagi wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan SPT tepat waktu benar-benar dijalankan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya.

Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan. sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah Rp50.000,00 sampai dengan Rp100.000,00 Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Agar

peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Maka dari itu, berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "**Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Lamongan**".

II. METODOLOGI

Identifikasi Variabel dan Pengukurannya

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel Bebas

Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), variabel bebas ini mempengaruhi variabel terikat (dependen), baik pengaruh positif maupun negatif (Ghozali, 2012:220). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Pemahaman Wajib Pajak (X_1)

Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Dengan indikator menurut Burton (2008:8) adalah sebagai berikut :

1) Kepemilikan NPWP
2) Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
3) Pemahaman mengenai sanksi perpajakan
4) Pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak

b. Persepsi Sanksi Perpajakan (X_2)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan indikator menurut Jatmiko (2006) :

1) Sanksi Pidana
2) Sanksi Administrasi

c. Kualitas Pelayanan (X_3)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan indikator menurut Hardiningsih (2011:35) antara lain:

1) Fiskus memiliki kompetensi.
2) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan public.
3) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
4) Sistem informasi perpajakan.

Variabel Terikat

Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independen). Variabel ini disebut juga variabel akhir atau variabel endogen atau variabel akibat (Ghozali, 2012:233). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif dan konaktif yang berinteraksi dalam memahami , merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Dengan indikator menurut Norman D. Nowak adalah sebagai berikut :

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

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih *alternative* jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya (Supardi, 2015:133). Sedangkan pertanyaan tertutup tersebut menerangkan tanggapan responden terhadap variabel pemahaman wajib pajak, persepsi sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tabulasi (*skala likert*) dimana setiap item soal disediakan 5 jawaban. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari segala positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Kurang Setuju
4. Tidak setuju
5. Sangat tidak setuju

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, sebagai berikut :

1. Jawaban SS (Sangat setuju) diberi skor = 5
2. Jawaban S (Setuju) diberi skor = 4
3. Jawaban KS (Kurang Setuju) diberi skor = 3
4. Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor = 2
5. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor = 1

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan unuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengkur valid atau tidaknya suatu item pernyataan.

a. Pemahaman Wajib Pajak

Tabel 1:
Validitas Pemahaman Wajib Pajak
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pemahaman Wajib Pajak	56.40	26.727	.491	.706
Pemahaman Wajib Pajak	56.33	26.769	.533	.703
Pemahaman Wajib Pajak	56.19	27.388	.510	.709
Pemahaman Wajib Pajak	55.97	27.949	.501	.713
Pemahaman Wajib Pajak	56.09	28.143	.462	.717
Pemahaman Wajib Pajak	55.93	28.833	.492	.721
Pemahaman Wajib Pajak	55.82	28.695	.555	.717
Pemahaman Wajib Pajak	30.21	7.966	1.000	.679

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *corrected item* – total *correlation* > 0,300. maka dapat dikatakan seluruh indikator valid.

b. Sanksi Perpajakan

Tabel 2
Validitas Sanksi Perpajakan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sanksi Perpajakan	40.34	8.429	.327	.677
Sanksi Perpajakan	40.11	8.947	.408	.663
Sanksi Perpajakan	39.98	9.030	.380	.669
Sanksi Perpajakan	39.98	8.767	.491	.648
Sanksi Perpajakan	40.38	8.925	.351	.672
Sanksi Perpajakan	22.31	2.640	1.000	.373

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *corrected item* – total *correlation* > 0,300, maka dapat dikatakan seluruh indikator valid

c. Kualitas Pelayanan

Tabel 3
Validitas Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Pelayanan	37.70	19.263	.570	.726
Kualitas Pelayanan	38.06	18.219	.640	.707
Kualitas Pelayanan	37.85	19.462	.530	.732
Kualitas Pelayanan	37.92	19.226	.590	.724
Kualitas Pelayanan	37.67	20.345	.507	.743
Kualitas Pelayanan	21.00	5.818	.987	.687

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *corrected item* – total *correlation* > 0,300. Maka dapat dikatakan seluruh indikator valid

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4:
Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepatuhan Wajib Pajak	82.41	42.426	.423	.701
Kepatuhan Wajib Pajak	82.47	42.575	.385	.703
Kepatuhan Wajib Pajak	82.52	42.030	.440	.698
Kepatuhan Wajib Pajak	82.31	42.620	.323	.705
Kepatuhan Wajib Pajak	82.55	41.785	.340	.702
Kepatuhan Wajib Pajak	82.72	40.951	.363	.698
Kepatuhan Wajib Pajak	82.58	39.903	.493	.685
Kepatuhan Wajib Pajak	82.75	39.644	.616	.678
Kepatuhan Wajib Pajak	82.49	41.343	.425	.695
Kepatuhan Wajib Pajak	82.74	40.275	.446	.690
Kepatuhan Wajib Pajak	43.46	11.362	.998	.668

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *corrected item* – total *correlation* > 0,300. maka dapat dikatakan seluruh indikator valid.

Uji Reliabilitas

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach's* alpha > 0,600

Tabel 5:
Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak	0,738	*Reliable*
Sanksi Perpajakan	0,689	*Reliable*
Kualitas Pelayanan	0,760	*Reliable*
Kepatuhan Wajib Pajak	0,715	*Reliable*

Sumber : Hasil *Output* SPSS, 16

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa *Cronbach's* Alpha >0,600 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut reliable.

Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel tersebut mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Untuk mengetahui data tersebut normal atau tidak, salah satunya dapat diketahui dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-smirnov*. jika nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 diatribusi adalah normal (simetris). Adapun hasil uji normalitas pada variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 6:
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90337107
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.061
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		.928
Asymp. Sig. (2-tailed)		.355

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Berdasarkan uji *statistic* normalitas pada tabel di atas menunjukkan signifikansi seluruh variabel lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent (*Ghozali, 2011:105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel *independen*. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan batas tolerance mendekati angka 1 atau lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas atau jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≥ 10 dan batas *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji Multikolinearitas pada peneltian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 7:
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1			
	Pemahaman Wajib Pajak	.910	1.099
	Sanksi Perpajakan	.967	1.034
	Kualitas Pelayanan	.882	1.134

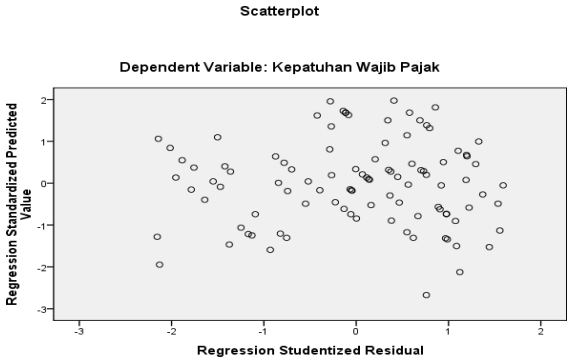
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari uji multikolinearitas sudah terpenuhi oleh seluruh variabel independen yang ada, yaitu nilai tolerance yang tidak kurang dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tidak lebih dari 10. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak berkorelasi antara variabel independen satu dengan variabel independen lainnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda terjadi ketidaksamaan *varians* dan *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *varians* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan sebaliknya apabila berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi berganda yang baik adalah homoskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi apakah ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model persamaan regresi berganda, dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Adapun hasil uji Heterokedastisitas dengan menggunakan gambar *Scatterplot* model dapat dilihat pada gamber di bawah ini :



Gambar 1: Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dikarenakan pola gambar mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

a) Penyebaran titik-titik data sebaiknya berpola
b) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol
c) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas saja atau dibawah saja.

Analisis Regresi Liniear Berganda

Perhitungan regresi linear berganda menggunakan bantuan komputer dengan aplikasi program SPSS 16.0 (*Stastistical program for social science*) dibawah operasi windows.

Adapun hasil pengujian regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 16.0 (*Stastistical program for social science*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8:
Koefisien Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	13.453	5.727		2.349	.021
	Pemahaman Wajib Pajak	.376	.111	.315	3.402	.001
	Sanksi Perpajakan	.492	.186	.237	2.641	.010
	Kualitas Pelayanan	.275	.130	.200	2.123	.036

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Pada tabel di atas menunjukkan persamaan regresi yang dapat menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat serta dapat menginformasikan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan penelitian ini, maka persamaan regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4}$$
$$\mathbf{Y = 13{,}453 + 1{,}241X_1 + 0{,}376X_2 + 0{,}492X_3 + 0{,}275X_4}$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas diperoleh nilai Sebagai berikut :

a. Konstanta sebesar 13,453

   Nilai Konstanta sebesar 13,453 artinya bahwa apabila nilai dari Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan adalah 0 maka nilai dari Kepatuhan Wajib Pajak adalah 13,453

b. Koefisien Pemahaman Wajib Pajak (X_1)

   Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,376, ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan Pemahaman Wajib Pajak (X_1) akan menyebabkan kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,376. Demikian sebaliknya apabila Pemahaman Wajib Pajak (X_1) turun satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan turun sebesar 0,376 debgan asumsu bahwa variabel Sanksi Perpajakan (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) adalah konstan atau tetap.

c. Koefisien Sanksi Perpajakan (X_2)

   Variabel Sanksi Perpajakan (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,492, ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan Sanksi Perpajakan (X_2) akan menyebabkan kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,492. Demikian sebaliknya apabila Sanksi Perpajakan (X_2) turun satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan turun sebesar 0,492 dengan asumsi bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_3) adalah konstan atau tetap.

d. Koefisien Kualitas Pelayanan (X_3)

   Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,275, ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan Kualitas Pelayanan (X_3) akan menyebabkan kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,275. Demikian sebaliknya apabila Kualitas Pelayanan (X_3) turun satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan turun sebesar 0,275 dengan asumsi bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_1) dan Sanksi Perpajakan (X_2) adalah konstan atau tetap.

Uji Hipotesis

Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang peneliti ajukan maka perlu diadakan pengujian hasil analisa tersebut dengan menggunakan Uji F dan Uji T yang dapat diuraikan sebagai berikut :

Uji F (Pengujian secara Simultan)

Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas

(*independent*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitan ini Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan. Dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

a. Ho diterima dan Ha ditolak apabila sig F > 0,05, artinya variabel independen secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen.
b. Ho ditolak dan Ha diterima apabila sig F ≤ 0,05, artinya variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun hasil Uji F atau Uji simultan yang dilakukan dengan *software* SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9:
Uji Simultan / Uji F
ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	292.113	4	73.028	8.313	.000[a]
	Residual	834.527	95	8.784		
	Total	1126.640	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari tabel 4.14 di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan.

Uji t (Pengujian secara Parsial)

Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas *(independent*) atau individu atau secara terpisah terhadap variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitan ini Uji T digunakan untuk mengetahui Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan. Dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

a. Ho diterima dan Ha ditolak apabila sig t > 0,05 artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
b. Ho ditolak dan Ha diterima apabil sig t ≤ 0,05, artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun hasil Uji T atau Uji parsial yang dilakukan dengan *software* SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 10:
Uji Parsial

Model		Coefficients[a] Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.453	5.727		2.349	.021
	Pemahaman Wajib Pajak	.376	.111	.315	3.402	.001
	Sanksi Perpajakan	.492	.186	.237	2.641	.010
	Kualitas Pelayanan	.275	.130	.200	2.123	.036

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari tabel 10. Uji Parsial di atas dapat diketahui bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak memperoleh nilai sig t sebesar 0,001 atau sig t < 0,05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti pemahaman Wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Variabel Sanksi perpajakan memperoleh nilai sig t sebesar 0 010 atau sig t < 0,05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai sig t sebesar 0,036 atau sig t < 0,05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 besarnya antara 0 sampai dengan 1. Semakin tinggi nilai R^2, hal tersebut menunjukan semakin besar pengaruh variabel *independen* terhadap perubahan atau peningkatan variabel dependen. Jika nilai R^2 sama dengan 1, maka variabel independen berpengaruh secara sempurna terhadap variabel dependen.

Adapun hasil Uji Koefisien Determinasi yang dilakukan dengan *software* SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 11:
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.509[a]	.259	.228	2.964

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak

Sumber : Hasil *Output* SPSS 16

Dari tabel di atas diketahui Adjusted R square (R^2) sebesar 0,228 atau 22,8% yang menunjukkan sumbangan atau konstribusi pengaruh dari variabel bebas Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Lamongan relative kecil, sedangkan sisanya 77,2% dikonstribusi oleh faktor lain atau variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

IV. PEMBAHASAN

Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan.

Berdasarkan pengujian Parsial (uji t) dengan menggunakan *software* SPSS.16 yang telah dilakukan di atas variabel Pemahaman Wajib Pajak memperoleh nilai sig t sebesar 0,001 atau sig t < 0,05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti pemahaman Wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang ditetapkan oleh peneliti, sehingga hipotesis diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai berbagai hal yang harus dilakukan oleh wajib pajak yang patuh telah memberikan dampak yang sangat baik bagi kepatuhan wajib pajak untuk melakukan laporan yang berkaitan dengan kewajiban sebagai wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Noviantari pada tahun 2018 yaitu pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan pengujian Parsial (uji t) dengan menggunakan *software* SPSS.16 yang telah dilakukan di atas variabel Sanksi perpajakan memperoleh nilai sig t sebesar 0,010 atau sig t < 0,05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang ditetapkan oleh peneliti, sehingga hipotesis diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi yang diberikan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak terhadap wajib pajak yang tidak melakukan pelaporan dapat memberikan dampak yang baik bagi kepatuhan wajib pajak untuk terus melakukan perhitungan dan pelaporan kewajiban perpajakannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Pujiwidodo pada tahun 2016 yaitu sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan.

Berdasarkan pengujian Parsial (uji t) dengan menggunakan *software* SPSS.16 yang telah dilakukan di atas variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai sig t sebesar 0,036 atau sig t < 0,05 ini menyatakan bahwa Ho ditolak dan

Ha diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang ditetapkan oleh peneliti, sehingga hipotesis diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik yang diberikan oleh fiskus dikantor pelayanan Pajak saat ini telah memberikan dampak yang besar bagi wajib pajak untuk terus melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga semakin berkualitas pelayanan fiskus dikantor pajak maka wajib pajak akan terus patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Noviantari pada tahun 2018 yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pemahaman wajib pajak, persepsi sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan.

Berdasarkan pengujian Simultan (uji F) di atas diperoleh nila F_{hitung} sebesar 8,313 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena probabilitas signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 (sig F < 0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima,sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat variabel Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Noviantari pada tahun 2018 yaitu kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Konstribusi pengaruh dari variabel bebas Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan relative kecil yaitu hanya sebesar 22,8%, sedangkan sisanya 77,2% dikonstribusi oleh faktor lain.

Berdasarkan pengujian Simultan (uji F) di atas diperoleh nila F_{hitung} sebesar 8,313 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena probabilitas signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 (sig F < 0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima,sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat variabel Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Noviantari pada tahun 2018 yaitu kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Konstribusi pengaruh dari variabel bebas Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan relative kecil yaitu hanya sebesar 22,8%, sedangkan sisanya 77,2% dikonstribusi oleh faktor lain.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil penelitian sebagai berikut yaitu Pemahaman Wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang

pribadi di kabupaten Lamongan. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lamongan. Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan. Koefisien determinasi, Konstribusi pengaruh dari variabel bebas Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan relative kecil.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Nugroho Jatmiko. 2006. Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda,pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang). Universitas Diponegoro

Azwar, Saifuddin. 2009. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Burton. 2008. Hukum Pajak. Jakarta: Salemba Empat

Chaizi Nasucha. 2005. Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek. Jakarta: Grasindo

Daryono. 2017. Self Assessment System, Sistem Informasi Perpajakan, Penerapan E-Filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada KPP Pratama Karanganyar). Program Magister Manajemen STIE-AUB Surakarta.

Departemen Pendidikan Nasioanl. 2003. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasioanl. Jakarta: Depdiknas

Derli Manalu. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. JOM Fekon Vol. 3 No.1 (Februari) 2016

Devano, S. Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan: Konsep , Teori dan Isu. Jakarta: Kencana

Dianawati, Susi. 2008. Analisis Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu). Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah.

Dwiyatmoko, Pujiwidodo. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Online Insan Akuntan, Vol.1, No.1, Juni 2016, 92 – 116. E-ISSN: 2528-0163

Evalin, Yuanita Tologana. 2015. Pengaruh Sanksi, Motivasi dan Tingkat Pendidikan terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Manado). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pendidikan Profesi Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado

Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 20.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunardi. 2005. Akuntansi Pajak. Jakarta: Gramedia.

Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia Indonesia, Bogor.

Ihsan, fuad. 2013. Dasar-dasar Kependidikan. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Ilhamsyah, Randi dkk. 2016. Pengaruh pemahaman dan pengetahuan WP tentang

peraturan perpajakan, kesadaran WP, Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor (Studi samsat Kota Malang). Jurnal Perpajakan Vol 8. No.1

Khasanah, Nur Septiyani. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi, System Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.

Kuncoro, A. 2012. Cara mudah menggunakan dan memakai path analysis (Analisis Jalur). Bandung : Alfabeta

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama

Mardiasmo. 2011. Perpajakan edisi revisi. Yogyakarta: Andi

Maryati, Eka. 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi dan Tingkat pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi. Universitas Maritim raja Ali Haji. Tanjungpinang

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pengembangan sumber daya manusia. Jakarta: Rineka Cipta

Pancawati Hardiningsih. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Dinamika keuangan dan perbankan. Vol.3 No. 1 Hal 126-142.

Pasaribu, G. F dan Tjen. C. 2016. Dampak faktor-faktor yang mempengaruhi demografi terhadapkepatuhan perpajakan di Indonesia. Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia. I(2)

Putri, Noviantari. 2018. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.22.3. Maret (2018): 1711-1740. ISSN: 2302-8556

Randi, Ilhamsyah. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 8 No. 1 2016

Resmi. 2008. Perpajakan teori dan kasus, edisi 4. Jakarta: Salemba Empat

Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Widya Warta No. 2 tahun XXXV, Juli 2011

Sari, Diana. 2013. Konsep dasar perpajakan. Bandung: PT. Refika Aditama

Sarjono, Haryadi, dan Julianita, Winda. 2011. SPSS VS Lisrel sebuah pengantar Aplikasi untuk riset. Jakarta: Salemba Empat

Siti Kurnia Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia "Konsep dan Aspek Formal". Yogyakarta: Graha Ilmu

Soemarso. 2007. Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat

Subarkah, Johny. 2017. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo. Jurnal Akuntansi Dan Pajak, Vol. 17, No. 02, Januari 2017

Sudaryono. 2012. Dasar-dasar Evaluasi Pembelajaran. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sudijono, Anas. 2009. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:

alfabeta
Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta
Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
Sugiono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta Pendidikan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara
Sujianto Agus Eko. 2009. Aplikasi Statistik Dengan SPSS. Jakarta: Prestasi Pustaka
Supardi. 2015. Penelitian Pendidikan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara
Susilawati, dkk. 2013. Pengaruh kesadaran wajib pajak. Pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan Akuntansi pelayanan public pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana
Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset
Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
Wardani, Dewi Kusuma, dan Rumiyatun. 2017. Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraaan bermotor, dan system samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraaan bermotor. Jurnal akuntansi vol 5. No. 1 Juni 2017
Widodo, Joko. 2010. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.
Zuldafrial. 2012. Penelitian Kualitatif. Surakarta: Yuma Pustaka.