**PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI DAN KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA PADANG**

***The Effect Of Administrative Sanctions And The Quality Of Taxpayer Service On Compliance With Land And Building Tax (PBB) In The City Of Padang***

**Novi Ratna Sari; Agussalim M; Dica Lady Silvera**

*Fakultas Ekonomi Universitas Ekasakti Padang*

*E-mail: novihamid35@gmail.com*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sanksi administrasi dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan di kota Padang. Variabel independen yang digunakan adalah sanksi administrasi dan kualitas pelayanan. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian adalah jumlah wajib pajak pajak bumi dan bangunan di kota Padang. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode simple random sampling dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak pajak bumi dan bangunan. Metode analisis penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi administrasi berpengaruh signifikan secara parsial. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Sedangkan sanksi administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penghindaran pajak.

Kata kunci: Sanksi Administrasi, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

***ABSTRACK***

*The purpose of this study was to analyze the effect of administrative sanctions and the quality of taxpayer services on land and building tax compliance in Padang. The independent variables used are administrative sanctions and service quality. The dependent variable used is taxpayer compliance. The population in this study is the number of land and building tax payers in the city of Padang. The sampling method used is a simple random sampling method with a sample of 100 land and building taxpayers. The method of analysis of this study uses multiple linear regression. The results of this study indicate that administrative sanctions have a partially significant effect. Service quality has no significant effect partially. While administrative sanctions and service quality have a significant effect on tax avoidance.*

*Keywords: Administrative Sanctions, Service Quality, Taxpayer Compliance.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Pajak dapat diartikan sebagai iuran masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontrapretasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo.2011;1). Sistem pemungutan pajak yang mudah dan didukung partisipasi masyarakat dalam bentuk kepatuhan untuk membayar pajak yang merupakan harapan dari setiap pemerintahan.

Penghasilan yang diperoleh dari sumber pajak meliputi berbagai sektor perpajakan diantaranya Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan adalah iuran yang dikenakan terhadap orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak, memiliki, menguasai dan memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan yang diatur oleh Undang-undang yang telah disetujui oleh lembaga legislatif.

Pajak Bumi dan Bangunan yang sebelumnya dikelola oleh pemerintah pusat diserahkan kepada pemerintah daerah, hal ini diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, sebelum Undang-undang ini muncul, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat namun dana pemerintah dikembalikan kembali ke daerah kabupaten/kota, sehingga pemerintah daerah tinggal menerima dana bagi hasil dari pemerintah pusat. Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah daerah kini mempunyai tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari Pajak Daerah salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (Haswindar,2016).

Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dalam memenuhi kewajiban dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan tingkat pendapatan (Jatmiko, 2006). Kualitas pelayanan fiskus, yang sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Peningkatan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dibentuk dengan memberikan penyuluhan kepada wajib pajak bahwa pajak tersebut sangat penting bagi penerimaan pendapatan daerah demi menunjang kesejahteraan masyarakat sehingga dapat terbentuknya pemahaman dari masyarakat tentang hak dan kewajiban yang dimilikinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2016).

Berdasarkan penelitian Erawati dan Parera (2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, dalam penelitian Riyanda, Putra dan Handayani (2014) menunjukkan hal yang berbeda yakni sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Kualitas pelayanan dari kantor pembayaran pajak juga sangat penting guna meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak membayar pajaknya. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau menciptakan secara sengaja atau terarah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat (Djatmikowati, 2015).

Pelayanan pajak yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Novianto (2014) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Berdasarkan penelitian Putra, Pascarani dan Supriliani (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitian Sari dan Fidiana (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan survei awal saya membuktikan bahwa petugas kecamatan yang turun ke lapangan untuk memberikan SPPT dan menagih pajak terutang untuk mempermudah pembayaran karena tempat tinggal yang jauh dari pusat kota, namun tidak semua nya langsung membayar pajak terutang tersebut. Akan tetapi petugas tersebut sampai turun ke lapangan berkali-kali hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah sanksi administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?
3. Apakah sanksi administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ?

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Pajak**

Definisi pajak menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

**Pajak Bumi dan Bangunan**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan berdasarkan Undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 12 Tahun 1994.

PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak.

**Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi (Amalia, Topowijono, & Dwiatmanto, 2016).

**Sanksi Pajak**

 Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi (Cahyadi & Jati 2016).

**Kualitas Pelayanan Wajib Pajak**

 Menurut Permatasari, dkk (2016) kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan public yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**Kerangka Konseptual**

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sanksi Administrasi (X1)

H1

Kualitas Pelayanan (X2)

 H2

 H3

**Hipotesis**

H1 : Diduga bahwa sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H3 : Diduga bahwa secara simultan sanksi administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

**METODE PENELITIAN**

**Objek Penelitian**

 Objek penelitian adalah variable penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dan problematika penelitian. Maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah. Pengaruh sanksi administrasi dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan. Dalam penelitian ini penulis akan mengumpulkan data mengenai jumlah SPPT pajak bumi dan bangunan (PBB) di kota Padang.

**Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode *library research* dan *field research*. Studi kepustakaan yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam materi yang terdapat diruangan kepustakaan seperti bahan bacaan dan literature dalam bentuk buku dan majalah yang berhubungan dengan judul penelitian dan dijadikan sebagai landasan pembahasan teori (Sugiyono, 2011, hal 43). Studi lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya (Sugiyono, 2011, hal 135).

**Teknik Pengumpulan Data**

 Ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu :

 Kuesioner Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan /menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan (kuisioner) tentang sanksi pajak, administrasi pajak, kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan yang di adopsi dari penelitian terdahulu yaitu penelitian oleh Kartika Candra Kusuma tahun 2016.

 Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbetuk gambar

**Jenis Data dan Sumber Data**

Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan yaitu :

 Data primer pada penelitian ini adalah data yang dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dan selanjutnya diikuti melalui pengisian kuisioner/angket yang diisi oleh masyarakat yang berkaitan dengan sanksi, administrasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Padang.

 Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pihak lain, yaitu dari BAPENDA Kota Padang.

**Populasi**

 Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh SPPT pajak bumi dan bagunan (PBB) yang ada di Kota Padang yang berjumlah 218.920 SPPT. Data di ambil dari BAPENDA Kota Padang.

**Sampel**

 Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi (Agussalim Manguluang, 2010:94). Untuk menetukan besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin (Umar, 1999).

 Dengan menggunakan rumus diatas dapat ditentukan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99.95434 responden dan digenapkan menjadi 100 responden.

**Defenisi Operasionaal Variabel**

Variabel independen = Sanksi Administrasi X1

 Kualitas Pelayanan X2

Variabel dependen = Kepatuhan Wajib Pajak

**Uji Instrumen Data**

1. **Uji Validitas**

 Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu data dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013).

1. **Uji Reliabilitas**

 Reliabilitas variabel adalah tingkat kehandalan kuesioner, mengungkap variabel penelitian. Suatu data dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013).

**Uji Asumsi Klasik**

1. **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

1. **Uji Heteroskedastisitas**

 Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

1. **Uji Multikolinearitas**

Tujuan dilakukan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen. Model regresi yang baik sebaiknya terbebas dari korelasi diantara variable independen.

**Metode Analisis Data**

1. **Analisis Regresi Linier Berganda**

 Analisis Regresi Linier Berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menetukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independent (X) terhadap variabel (Y) (Arikunto, 2010:338).

1. **Koefesien Determinasi (R2)**

Koefisien determinasi (R Square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Pengujian Hipotesis**

1. **Uji t-Test**

 Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut sugiyono (2014:250), menggunakan rumus :

$$t= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^{2}}}$$

Keterangan:

t = distribusi t

r = koefisien korelasi parsial

r = koefisien determinasi

n = jumlah data

1. **Uji F (F-test)**

 Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat didalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2014:257) dirumuskan sebagai berikut :

F=$\frac{R^{2}/K}{(1-R^{2})/(n-k-1)}$

Keterangan :

R2 = Koefisien Determinasi

K = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah Anggota data atau kasus

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini meneliti dua variabel independen (Sanksi Administrasi dan Kualitas pelayanan Wajib Pajak) apakah berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak). Secara statistik dilakukan dengan pengujian baik secara parsial maupun secara simultan dengan model regresi dengan menggunakan *software* SPSS 23.

**Uji Instrumen Data**

1. **Uji Validitas Variabel Independen**

|  |
| --- |
| 1. Sanksi Administrasi |
| Item | Pearson correlation | Sig | Keterangan |
| Q1 | 0,644 | 0,000 | Valid |
| Q2 | 0,838 | 0,000 | Valid |
| Q3 | 0,774 | 0,000 | Valid |
| Q4 | 0,690 | 0,000 | Valid |
| Q5 | 0,778 | 0,000 | Valid |
| 2. Kualitas Pelayanan |
| Item | Pearson correlation | Sig | Keterangan |
| Q1 | 0,331 | 0,001 | Valid |
| Q2 | 0,395 | 0,000 | Valid |
| Q3 | 0,376 | 0,000 | Valid |
| Q4 | 0,370 | 0,000 | Valid |
| Q5 | 0,279 | 0,005 | Valid |
| Q6 | 0,418 | 0,000 | Valid |
| Q7 | 0,242 | 0,015 | Valid |
| Q8 | 0,518 | 0,000 | Valid |
| Q9 | 0,453 | 0,000 | Valid |
| Q10 | 0,424 | 0,000 | Valid |
| Q11 | 0,326 | 0,001 | Valid |
| Q12 | 0,267 | 0,007 | Valid |

1. **Uji Validitas Variabel Dependen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Pearson correlation** | **Sig** | **Keterangan** |
| Q1 | 0,450 | 0,000 | Valid |
| Q2 | 0,565 | 0,000 | Valid |
| Q3 | 0,486 | 0,000 | Valid |
| Q4 | 0,573 | 0,042 | Valid |
| Q5 | 0,514 | 0,004 | Valid |
| Q6 | 0,497 | 0,032 | Valid |
| Q7 | 0,470 | 0,027 | Valid |
| Q8 | 0,351 | 0,027 | Valid |
| Q9 | 0,355 | 0,000 | Valid |
| Q10 | 0,472 | 0,000 | Valid |
| Q11 | 0,537 | 0,000 | Valid |

Berdasarkan penjelasan dari masing-masing tabel indikator di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini valid karena nilai signifikannya kurang dari 0,05.

1. **Uji Reliabelitas Variabel independen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Cronbach’s alpha (α)** | **Keterangan** |
| 1 | Sanksi Administrasi | .798 | Reliabel |
| 2 | Kualitas Pelayanan | .896 | Reliabel |

Berdasarkan penjelasan dari tabel variabel di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini reliable karena menghasilkan nilai *cronbach’s alpha* sanksi administrasi sebesar 0,798 (79,8%), kualitas pelayanan sebesar 0,896 (89,6%), maka nilai *cronbach’s alpha*lebih besar dari 0,6 dan mencukupi nilai reliabilitas yang telah ditentukan.

1. **Uji reliabelitas Variabel Dependen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Cronbach’sAlpha (α)** | **Keterangan** |
| 1. | Kepatuhan Wajib Pajak | .896 | Reliabel |

Berdasarkan penjelasan dari tabel variabel di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini reliable dengan nilai *cronbach’s alpha* 0,896 (89,6%) lebih besar dari 0,6 dan mencukupi nilai reliabilitas yang telah ditentukan.

**Uji Asumsi Klasik**

1. **Uji Normalitas**

|  |
| --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** |
|  | Unstandardized Residual |
| N | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 3.65684325 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .064 |
| Positive | .056 |
| Negative | -.064 |
| Test Statistic | .064 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200c,d |
| a. Test distribution is Normal. |
| b. Calculated from data. |
| c. Lilliefors Significance Correction. |

Dari hasil uji normalitas tersebut dengan *Kolmogrove-Smirnov* terlihat bahwa nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

1. **Uji Multikolinearitas**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| **Model** | **Collinearity Statistics** |
| **Tolerance** | **VIF** |
| 1 | (Constant) |  |  |
| SANKSI ADMINISTRASI | .981 | 1.019 |
| KUALITAS PELAYANAN | .981 | 1.019 |
| a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK |

Berdasarkan dari hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) pada Hasil Output SPSS 23 tabel *Coefficients*, diketahui bahwa nilai VIF masing – masing variabel independen memiliki nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda tidak terdapat multikoliniearitas antara variabel dependen dengan variabel independen. Sehingga model regresi layak atau dapat digunakan dalam penelitian.

1. **Uji Heteroskedastisitas**

Dalam gambar (*scatter plot*) terlihat tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian ini.



**Metode Analisis Data**

1. **Analisis Regresi Linear Berganda**

|  |
| --- |
|  **Coefficientsa** |
| **Model** | **Unstandardized Coefficients** | **Standardized Coefficients** | **T** | **Sig.** |
| **B** | **Std. Error** | **Beta** |
| 1 | (Constant) | 38.063 | 2.304 |  | 16.523 | .000 |
| SANKSI ADMINISTRASI | .276 | .100 | .270 | 2.761 | .007 |
| KUALITAS PELAYANAN | .054 | .033 | .163 | 1.660 | .100 |
| a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAKsumber : Hasil Output SPSS 23,2020, lampiran 3, halaman 104 |

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dibuat persamaan regresi linear yaitu:

KWP = 38.063 +0,276 X1 +0,054 X2

Dari persamaan regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konstanta (Nilai Kepatuhan Wajib Pajak) apabila Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan = 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 38,063.
2. Koefisien regresi Sanksi Administrasi sebesar 0,276 yang artinya terdapat pengaruh positif antara Sanksi Administrasidengan Kepatuhan Wajib Pajak, apabila sanksi administrasi naik sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan menyebabkan penambahan sebesar 0,276 satuan, bila variabel independen lainnya konstan.
3. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,054 yang artinya terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanandengan Kepatuhan Wajib Pajak, apabila Kualitas Pelayanan naik sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan menyebabkan penambahan sebesar 0,054 satuan, bila variabel independen lainnya konstan.
4. **Analisa Koefisien Determinasi (R**2)

|  |
| --- |
| **Model Summaryb** |
| **Model** | **R** | **R Square** | **Adjusted R Square** | **Std. Error of the Estimate** |
| 1 | .296a | .087 | .069 | 3.694 |
| a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, SANKSI ADMINISTRASI |
| b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK |

Dari tabel 4.10 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,069. Hal ini berarti varians Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 6,9%. Sedangkan sisanya sebesar 100% - 6,9% = 93,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain variabel yang diteliti di atas.

**Metode Pengujian Hipotesis**

1. **Uji t**

|  |
| --- |
|  **Coefficientsa** |
| **Model** | **Unstandardized Coefficients** | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig.** |
| **B** | **Std. Error** | **Beta** |
| 1 | (Constant) | 38.063 | 2.304 |  | 16.523 | .000 |
| SANKSI ADMINISTRASI | .276 | .100 | .270 | 2.761 | .007 |
| KUALITAS PELAYANAN | .054 | .033 | .163 | 1.660 | .100 |
| a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK |

Dari tabel diatas hasil perhitungan uji-t dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian Sanksi Administrasi diperoleh nilai t sebesar 16,523. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti menerima Ha dan dapat disimpulkan bahwa Sanksi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain hipotesis pertama yang menyatakan “Sanksi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” diterima.

1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian Kualitas Pelayanan diperoleh nilai t sebesar 1,660. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,100 yang lebih besar dari taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti menolak Ha dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain hipotesis kedua yang menyatakan “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” ditolak.

1. **Uji F**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| **Model** | **Sum of Squares** | **Df** | **Mean Square** | **F** | **Sig.** |
| 1 | Regression | 126.872 | 2 | 63.436 | 4.648 | .012b |
| Residual | 1323.878 | 97 | 13.648 |  |  |
| Total | 1450.750 | 99 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK |
| b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, SANKSI ADMINISTRASI |

 Dari tabel diatas, diperoleh nilai F sebesar 4,648 > F-tabel 2,69 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 dimana nilai signifikannya < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima, artinya Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**PEMBAHASAN**

1. **Pengaruh Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel sanksi administrasi, diperoleh nilai t sebesar 2,761 > t-tabel 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai signifikannya < 0,05, Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan Signifikan lebih besar dari 0,05 maka Ha ditolak (Imam Ghozali, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa Sanksi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena nilai t hitung > t-tabel dan nilai signifikannya < 0,05.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Sanksi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam hal ini sanksi yang diberikan berupa denda pajak. Denda merupakan salah satu bentuk dari sanksi perpajakan yang dibuat agar Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah ditentukan. Wajib pajak akan dikenakan denda apabila melanggar peraturan perpajakan misalnya seperti terlambat atau menunda pembayaran pajak dan sebagainya. Oleh karena itu, pengenaan sanksi pajak berupa denda akan mempengaruhi pembayaran pajak apabila merasa denda dapat merugikannya. Semakin tinggi sanksi pajak yang dalam hal ini berupa denda yang dikenakan pada Wajib Pajak maka semakin berat Wajib Pajak untuk melunasinya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ikafitri (2009) yang menyatakan bahwa variabel sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara logika jika sanksi pajak semakin baik dan tertib dilaksanakan maka kepatuhan pajak seseorang dalam membayar pajak juga akan meningkat. Adanya ketegasan sanksi yang berlaku, menyebabkan masyarakat lebih tertib baik untuk menghindari sanksi administrasi perpajakan. Masyarakat juga menyadari bahwa mereka merasa keberatan adanya sanksi yang diberikan apabila melanggar tidak membayar pajak. Dengan adanya sanksi yang ditetapkan oleh Pemerintah ini, maka wajib pajak akan bersikap patuh untuk menghindari sanksi pajak jika melakukan pelanggaran

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Riyanda, Putra dan Handayani (2014) yang menyimpulkan bahwa sanksi administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karenasanksi pajak yang diberikan kepada pelanggar pajak masih rendah terutama dalam sanksi administrasi. Sanksi perpajakan masih belum dapat membuat Wajib Pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan Wajib Pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Namun, pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan sehingga dapat menimbulkan terjadinya ketidakpatuhan.

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

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai t sebesar 1,660 < t-tabel 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,100 dimana nilai signifikannya > 0,05, Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan Signifikan lebih besar dari 0,05 maka Ha ditolak (Imam Ghozali, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dina Afrianti (2013) yang menyatakan bahwa sanksi administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan wajib pajak merasa belum mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari pihak fiskus. Dengan kata lain,dengan adanya pelayanan yang kurang baik dari petugas pajak atau fiskus maka akan membuat Wajib Pajak tidak merasasenang dan nyaman dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga akan membuat Wajib Pajak tidak konsisten untuk patuh dalam melaksanakankewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrico (2011) yang menyimpulkan bahwa *Leverage* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak.

1. **Pengaruh Sanksi Administrasi dan Kualitas pelayanan wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji F sebesar 4,648 > F-tabel 2,69 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 dimana nilai signifikannya < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima, artinya Sanksi Admninistrasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,069. Hal ini berarti varians Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak 6,9%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 100% - 6,9%% = 93,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain variabel yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan varians Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Sanksi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 2,761 dengan nilai signifikan sebesar 0,007 dimana nilai signifikannya < 0,05.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang.. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 1,660 dengan nilai signifikan sebesar 0,100 dimana nilai signifikannya > 0,05
3. Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F-hitung 4,648 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 dimana nilai signifikannya < 0,05.

**Saran**

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambah variabel independen dan variabel dependen yang terkait yang belum terdapat dalam penelitian ini.
2. Sebaiknya memperluas sampel penelitian diluar Kota Padang. Perluasan perusahaan sampel dapat menunjukkan hasil yang berbeda dan semakin akurat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mencari lebih banyak teori terkait dengan Sanksi administrasi, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Agussalim Manguluang, 2010. *Metodolgi Penelitian.* Ekasakti Press. Padang.

Agoes, Sukrisno dan Trisnawati, Estralita. 2016. *Akuntansi Perpajakan*. Cetakan Keempat. Jakarta: Selemba Empat .

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (Edisi Revi). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Resmi*,* Siti*.* 2014. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta Salemba Empat.

Sari, V. A. P., & Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *6*(2), 744–760.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti UU Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang

Ananda, P. R. D., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan*, *6*(2), 1–9.

Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *31*(1), 35–41.

Artiningsih. (2013). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman”. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Bryan Wahyu Rahmanto. (2015). “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014”. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Yogyakarta.

Hardaningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika Keuangan dam Perbankan. ISSN:1979-4878. Vol:3. No. 1.*

Haswidar. (2016). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanudin

Jatmiko, Agus Nugroho.(2006). Pegaruh Sikap Wajib Pajak pada Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Semarang. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Ilmu Akuntansi. *Journal*. Universitas Dipenegoro.

Mangonting, A. O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Bbiaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM. Tax and Accounting Review, 1(1).

Nugroho, Agus Jatmiko. 2006.*”Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap KepatuhanWajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KotaSemarang)”.Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.*

Permatasari, Eken. Dkk. 2016. Pengaruh Pelaayanan Fiskus, Sanksi, Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tritosuworo, Griwoyo, Wonogiri. *Seminar Nasional IENACO.ISSN:2337-4349*

Putra, B. D. A., Pascarani, N. N. D., & Supriliyani, N. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015. *Jurnal Universitas Udayana*, 1–7.

Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, *1*(1), 15–30.

Supriyanto. 2013. Pengaruh pengetahuan tentang pajak, mutu pelayanan, dan

Tawas, V. B. J., Poputra, A. T., & Lambey, R. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bitung). *Jurnal EMBA*, *4*(4), 912–921.

Tuwo, V. (2016). Pengaruh Sikap dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tara-Tara Kota Tomohon. *Jurnal EMBA*, *4*(1), 87–97.

Warouw, J. S. S., Sondakh, J. J., & Walandouw, S. K. (2015). Pengaruh Sosialisai Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung). *Jurnal EMBA*, *3*(4), 585–592.

Widiastuti, Riana, dan Laksito Herry. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak bumi dan bangunan (P-2) (Studi pada wpop di Kabupaten Klaten). Diponegoro Journal Of Accounting. Vol: 3. Nomor: 2. Hal. 1.