

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Klaten. Berdasarkan metode *convenience sampling* yang telah ditetapkan pada Bab III, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 80 Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan periode penyebaran kuesioner dari tanggal 13 Februari 2017 sampai 25 Februari 2017. Data yang dikumpulkan meliputi seluruh variabel penelitian, yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil kuesioner dapat digambarkan seperti tabel berikut :

Tabel 4.1
Hasil Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	100	100 %
Kuesioner yang tidak dapat dianalisis	20	20 %
Kuesioner yang dapat dianalisis	80	80 %

Sumber: Data primer yang diolah 2017

Kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah atau sebesar 100%. Kuesioner yang tidak dapat dianalisis yaitu sebanyak 20 buah atau sebesar 20%.

1. Demografi Responden

Berikut ini merupakan gambaran tentang karakteristik responden yang akan diteliti dengan melakukan pengolahan data yang telah diperoleh melalui perhitungan statistik deskriptif. Meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2.
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	61	76,25%
Perempuan	19	23,75%
Total	80	100%

Sumber: Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 61 orang (76,25%) dan perempuan berjumlah 19 orang (23,75%).

- b. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Total
20 – 30 tahun	16	20%
31 – 40 tahun	22	27,5%
41-50 tahun	27	33,75%
> 50 tahun	15	18,75%
Total	80	100%

Berdasarkan tabel 4.3 responden yang berusia 20 -30 tahun berjumlah 16 orang (20%), untuk responden yang berusia 31 – 40 tahun berjumlah 22 orang (27,5%), untuk responden yang berusia 41 – 50 tahun berjumlah 27 orang (33,75%), dan untuk responden yang berusia lebih dari 50 tahun berjumlah 15 orang (18,75%). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berusia 41 – 50 tahun dengan jumlah 27 orang (33,75%).

- c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Total	Persentase
SMA/Sederajat	23	28,75%
D3	10	12,5%
S1	30	37,5%
S2	4	5%
Total	80	100%

Sumber: data diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.4 untuk responden berdasarkan jenjang pendidikan yang didapatkan bahwa ada responden yang memiliki jenjang pendidikan SMA/Sederajat berjumlah 23 orang (28,75%), untuk jenjang pendidikan D3 berjumlah 10 orang (12,5%), untuk jenjang pendidikan S1 berjumlah 30 orang (37,5%), dan untuk jenjang pendidikan S2 berjumlah 4 orang (5%).

B. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.5
Statistic Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	80	19,00	30,00	25,2375	2,45075
SOS	80	10,00	24,00	17,0000	2,79239
KP	80	16,00	35,00	27,3250	3,97070
SP	80	17,00	30,00	21,6375	2,97774
PATUH	80	9,00	15,00	12,0125	1,45388
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data primer yang diolah 2017

Gambaran statistik deskriptif pada setiap variabel penelitian. Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum 19,00, nilai maksimum 30,00, nilai rata-rata 25,2375 dan nilai standar deviasi sebesar 2,45075. Variabel Sosialisasi Pajak memiliki nilai minimum 10,00, nilai maksimum 24,00, nilai rata-rata 17,0000 dan nilai standar deviasi sebesar 2,79239. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum 16,00, nilai maksimum 35,00, nilai rata-rata 27,3250 dan nilai standar deviasi sebesar 3,97070.

Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai minimum 17,00, nilai maksimum 30,00, nilai rata-rata 21,6375 dan nilai standar deviasi sebesar 2,97774. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum 9,00, nilai maksimum 15,00, nilai rata-rata 12,0125 dan nilai standar deviasi sebesar 1,45388.

C. Hasil Uji Kualitas Instrumen Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation*, pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikansinya $< 0,05$, maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 4.6
Uji Validitas

	Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	0,000	Valid
	KWP2	0,000	Valid
	KWP3	0,000	Valid
	KWP4	0,000	Valid
	KWP5	0,000	Valid
	KWP6	0,000	Valid
Sosialisasi Pajak	SOS1	0,000	Valid
	SOS2	0,000	Valid
	SOS3	0,000	Valid
	SOS4	0,000	Valid
	SOS5	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0,000	Valid
	KP2	0,000	Valid
	KP3	0,000	Valid
	KP4	0,000	Valid
	KP5	0,000	Valid
	KP6	0,000	Valid
	KP7	0,000	Valid

Sanksi Pajak	SP1	0,000	Valid
	SP2	0,000	Valid
	SP3	0,000	Valid
	SP4	0,000	Valid
	SP5	0,000	Valid
	SP6	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	PATUH1	0,000	Valid
	PATUH2	0,000	Valid
	PATUH3	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Dari hasil output dapat dilihat seluruh butir pertanyaan untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki kriteria valid dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak adalah valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai suatu konsistensi dari suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel, jika nilai *cronbach' alpha* berada diatas 0,60. Hasil uji reliabilitas terhadap data penelitian disajikan pada tabel tersebut.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (KWP)	0,705	Reliabel
Sosialisasi Pajak (SOS)	0,662	Reliabel
Kualitas Pelayanan (KP)	0,871	Reliabel
Sanksi Pajak (SP)	0,629	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,771	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Nilai *Cronbach's alpha* atas variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,771, Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,705, Sosialisasi Pajak sebesar 0,662, Kualitas Pelayanan sebesar 0,871 dan Sanksi Pajak sebesar 0,629. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan yang digunakan mampu memperoleh data yang konsisten, yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen atau keduanya

mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	1,27173744
Most Extreme Differences	Absolute	,096
	Positive	,045
	Negative	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,858
Asymp. Sig. (2-tailed)		,453

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data primer yang diolah 2017

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menganalisa korelasi antar variabel independen pada nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dalam *Collinearity Statistics*. Nilai *cut off* yang dipakai untuk menunjukkan adanya Multikolinearitas adalah nilai VIF > 10 atau nilai tolerance < 0,1. Tabel 4.9 dibawah ini menunjukkan ringkasan hasil uji multikolinearitas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Colinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
KWP	0,884	1,131	Tidak terjadi multikolinearitas
SOS	0,710	1,409	Tidak terjadi multikolinearitas
KP	0,741	1,350	Tidak terjadi multikolinearitas
SP	0,910	1,099	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Hasil tabel menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini.

3. Hasil uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas yang digunakan adalah uji Gletser. Uji Gletser dilakukan dengan cara meregresi nilai *absolute residual* terhadap variabel independen. Jika variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen dengan tingkat kepercayaan $> 5\%$, berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		,900	,371
KWP	,062	,514	,609
SOS	-,141	-1,044	,300
KP	-,020	-,148	,883
SP	,030	,254	,800

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Ringkasan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Gletser menunjukkan nilai probabilitas signifikansinya untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak > 5%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa model regresi untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak yang digunakan tidak terdapat adanya heteroskedastisitas.

E. Hasil Uji Regresi Berganda

Pengujian regresi berganda bertujuan untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak. Hasil perhitungan regresi digunakan untuk pengujian hipotesis pertama, kedua, ketiga, dan keempat sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,065	1,852		2,735	,008		
	SADAR	,010	,064	,018	,163	,871	,884	1,131
	SOSIALISASI	,138	,062	,265	2,213	,030	,710	1,409
	KUALITAS	,054	,043	,148	1,261	,211	,741	1,350
	SANKSI	,132	,052	,270	2,554	,013	,910	1,099

a. Dependent Variable: PATUH

Sumber: data primer yang diolah 2017

Hasil perhitungan regresi pada tabel 4.8 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{KPJ} = 5,065 + 0,010 \text{ KWP} + 0,138 \text{ SOS} + 0,054 \text{ KP} + 0,132 \text{ SP} + e$$

Dengan keterangan:

- KWP = Kesadaran Wajib Pajak
- SOS = Sosialisasi Pajak
- KP = Kualitas Pelayanan
- SP = Sanksi Pajak
- e = error

F. Hasil Uji F (F test)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12
Hasil Uji Pengaruh Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,220	4	9,805	5,755	,000 ^b
	Residual	127,768	75	1,704		
	Total	166,988	79			

a. Dependent Variable: PATUH

b. Predictors: (Constant), SANKSI, KUALITAS, SADAR, SOSIALISASI

Sumber: Data primer yang diolah 2017

Hasil uji signifikan variabel independen (X) dapat memengaruhi variabel dependen secara signifikan. Dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F test sebesar 5,755 dan signifikan sebesar $(0,000) < \alpha (0,05)$ yang berarti variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan memengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

G. Hasil pengujian hipotesis 1 (H1)

Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai koefisien regresi positif 0,010 dengan nilai signifikansi $(0,871) > \alpha (0,05)$ dan nilai t yaitu 0,163 sehingga variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi hipotesis 1 **ditolak**.

H. Hasil pengujian hipotesis 2 (H2)

Variabel Sosialisasi Pajak memiliki nilai koefisien regresi positif 0,138 dengan nilai signifikansi $(0,030) < \alpha (0,05)$ dan nilai t yaitu 2,213 sehingga variabel Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi hipotesis 2 **diterima**.

I. Hasil pengujian hipotesis 3 (H3)

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi positif 0,054 dengan nilai signifikansi $(0,211) > \alpha (0,05)$ dan nilai t yaitu 1,261 sehingga variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi hipotesis 3 **ditolak**.

J. Hasil pengujian hipotesis 4 (H4)

Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai koefisien regresi positif 0,132 dengan nilai signifikansi $(0,013) < \alpha (0,05)$ dan nilai t yaitu 2,554 sehingga variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi hipotesis 4 **diterima**.

K. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) yang terlihat pada tabel 4.10 mengindikasikan kemampuan persamaan regresi berganda untuk menunjukkan tingkat penjelasan model terhadap variabel dependen.

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,485 ^a	,235	,194	1,30521	2,018

a. Predictors: (Constant), SANKSI, KUALITAS, SADAR, SOSIALISASI

b. Dependent Variable: PATUH

Sumber : data primer yang diolah 2017

Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*) yang terlihat pada tabel 4.13 mengindikasikan kemampuan persamaan regresi berganda untuk menunjukkan tingkat penjelasan model terhadap variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R²*) adalah 0,194 atau 19,4% ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam hal ini adalah variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 80,6% (100% - 19,4%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

L. Pembahasan

Hasil pengujian penelitian ini mengatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya Wajib Pajak masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak itu sendiri.

Masyarakat menganggap bahwa tidak ada keterbukaan terhadap penggunaan uang pajak. Bagaimana pajak itu akan dikelola dan kemana uang pajak itu akan disalurkan, mengingat timbal balik yang diberikan kepada masyarakat dianggap kurang. Selain itu, maraknya pemberitaan negatif terhadap pegawai-pegawai pajak, membuat masyarakat semakin tidak percaya dengan lembaga perpajakan. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan yang rendah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ertrivana, dkk, 2014) yang menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan diadakan sosialisasi secara berkala maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Karena, informasi yang diperoleh Wajib Pajak dari sosialisasi tersebut, dapat menyakinkan Wajib Pajak mengenai betapa pentingnya peran pajak terhadap pembangunan daerah. Selain itu, sosialisasi juga dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terkait masalah pajak, karena pada kenyataannya sistem pengelolaan pajak masih kurang diketahui oleh masyarakat. Semakin sering dilakukan sosialisasi maka semakin banyak Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sesuai

dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Suardhana (2014) dan Burhan (2015) yang menyatakan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Yogatama (2014), yang menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar pajak. Pelayanan harus mencitrakan sebuah keramahan, keanggunan dan kenyamanan. Tetapi, pada kenyataannya secara tidak langsung Wajib Pajak belum mendapatkan dampak dari adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Sebagian besar Wajib Pajak enggan membayar pajak atau berkunjung ke kantor pajak adalah karena tidak semua petugas pajak bersikap ramah terhadap Wajib Pajak, terutama jika Wajib Pajak banyak mengajukan pertanyaan, Wajib Pajak juga merasakan pelayanan yang berbelit-belit dan petugas pajak juga kurang cepat tanggap menanggapi keluhan dari Wajib Pajak. Dari pelayanan fiskus yang kurang baik dari petugas pajak akan mendorong Wajib Pajak untuk tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muslimawati (2015) yang menyatakan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Julianti (2014) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena semakin besar sanksi pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat adanya tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Pengenaan sanksi pajak kepada Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Saputra (2015), Sapriadi (2013), dan Mutia (2014) yang menunjukkan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Ertrivana (2014), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.