

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Di KPP Pratama Semarang Candisari)**

Ega Mawarni Puji Lestari¹⁾, Leonardo Budi H²⁾, Ari Pranaditya³⁾

1) Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang
2), 3) Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRACT

This research aims to analyze the Tax Service Influence and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance with Awareness of Paying Taxes as Intervening Variables (Case Study in Semarang Candisari Primary Tax Office).

This research uses primary data using a questionnaire. The study was conducted by surveying visitors who were met at Semarang Candisari Primary Tax Office. The samples obtained were 100 samples of taxpayers in Semarang Candisari Primary KPP. The survey method used is random sampling, which is a sampling method that provides equal opportunities for each element of the population to be taken.

The results showed that tax service has a significant positive effect on awareness of paying taxes, tax sanctions have a significant positive effect on awareness of paying taxes. awareness of paying taxes has a significant positive effect on taxpayer compliance, tax services have a positive and not significant effect on taxpayer compliance, tax sanctions have no significant positive effect on taxpayer compliance. Based on the results of the study, awareness of paying taxes mediates tax service variables and tax sanctions on taxpayer compliance.

Based on research, it is expected that tax services and tax sanctions must be improved to be better, so that taxpayer compliance increases.

Keywords: Tax Service, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Tax Paying Awareness.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Pungutan wajib pajak yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak

merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Undang- undang yang mengatur tentang pajak yaitu UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan

permasalahan perpajakan, UU No.36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan, UU No. 42 Tahun 2009 tentang PPN dan PPnBM.

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Menurut (Puri, 2014), dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak dapat diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur yang tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk (Puri, 2014).

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan uang ke kas negara (Fuadi & Mangoting, 2013).

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Fuadi & Mangoting, 2013). Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang

berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak. Banyak inovasi yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam berpartisipasi membangun negeri. Jika kepatuhan wajib pajak penghasilan meningkat maka pendapatan pajak juga akan meningkat sehingga kas negara juga meningkat.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Puri, 2014). Hal ini menjadi penting dikarenakan dalam hal melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan di Indonesia dengan *self assessment system*, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajibannya menjadikan kesadaran wajib pajak sebagai kunci keberhasilan pemungutan pajak (Mahfud, Arfan, & Abdullah, 2017).

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena

dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Jotopurnomo & Mangoting, 2013).

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarannya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda dan kenaikan (Jotopurnomo & Mangoting, 2013).

Adapun fenomena masalah yang terjadi pada kantor pelayanan pajak di KPP Pratama Semarang Candisari, yang mana penulis mengambil 100 sampel wajib pajak. Fakta menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang memiliki kepatuhan dan kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini tercermin dalam situasi sebagai berikut (Ni Luh, 2006:67) dalam (Susanto, 2016): wajib pajak kurang memahami dan tidak berusaha

untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, wajib pajak mengisi formulir pajak dengan data yang kurang lengkap dan kurang jelas, wajib pajak belum menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan wajib pajak belum membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. seperti yang dijelaskan oleh penelitian Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013) yang menyatakan Kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan Sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Selain itu terdapat juga perbedaan hasil penelitian Mahfud, Arfan, Abdullah (2017) yang menyatakan Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan penelitian yang dilakukan Jotopurnomo dan mangoting (2013) yang menyatakan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh signifikan. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah, fenomena masalah dan *research gap* yang

disampaikan penulis memperkirakan ada hubungan antara pelayanan pajak dan sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak dan kesadaran membayar pajak.

TELAAH PUSTAKA

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut (Puri, 2014), kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Definisi Kesadaran Membayar Pajak

Menurut (Puri, 2014), kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak (Nugroho & Zulaikha, 2012). Menurut (Jotopurnomo & Mangoting, 2013), kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak.

Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak.

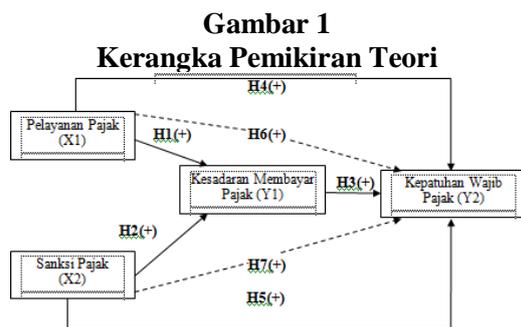
Definisi Pelayanan Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat di artikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko,2006) dalam (Syarifudin, 2016). Kualitas pelayanan petugas pajak merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak atau orang yang diberikan tugas untuk memberikan pelayanan terkait pajak (Syarifudin, 2016).

Definisi Sanksi Pajak

Menurut (Jotopurnomo & Mangoting, 2013), sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Menurut (Mardiasmo, 2006;47) dalam (Syarifudin, 2016), 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. Dalam perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan tata cara perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan hukuman penjara menurut (Rahayu, 2010:13) dalam (Fuadi & Mangoting, 2013).



Sumber: Kerangka Pemikiran, 2018

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari. Tidak semua obyek pajak menjadi penelitian ini, guna efisien waktu dan biaya oleh karena itu dilakukan pengambilan sampel.

Sampel

Anangga (2012) dalam (Nugroho & Zulaikha, 2012), menyatakan bahwa ukuran sampel yang lebih tepat untuk banyak penelitian adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100. Karena peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel jadi peneliti melakukan survei kepada setiap pengunjung yang dijumpai di KPP Pratama Semarang Candisari. Menurut (Nugroho & Zulaikha, 2012), teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer.

Sumber Data

Sumber data primer pada penelitian ini berupa kuesioner atau angket. Data ini berupa kuesioner yang telah di isi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini (Puri, 2014). Kuesioner yang harus di isi oleh responden adalah pertanyaan mengenai data wajib pajak dan pernyataan mengenai pengetahuan umum tentang perpajakan yang berhubungan dengan variabel penelitian yang dapat digunakan sebagai data penelitian. Sumber data primer yang

didapat dari wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.

HASIL DAN ANALISIS

Uji Deskriptif

Pada penelitian di KPP Pratama Semarang Candisari dapat dihitung nilai minimum, maksimum, rata – rata dan standart deviasi masing – masing variabel yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Uji Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
pelayanan_pajak	100	8	30	22,60	3,869
sanksi_pajak	100	5	25	18,37	4,138
kepatuhan_wajib_pajak	100	15	30	22,56	2,705
kesadaran_membayar_pajak	100	4	20	15,07	3,503
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data primer diolah, 2018

Dari uji deskriptif di atas dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata untuk pelayanan pajak di KPP Pratama Semarang Candisari adalah 22,60 dengan nilai maksimum sebesar 30 dan nilai minimum sebesar 8, sedangkan standar deviasi untuk pelayanan pajak 3,869 yang artinya variasi sebaran data dari variabel pelayanan pajak sebesar 3,869.

Sedangkan rata-rata sanksi pajak di KPP Pratama Semarang Candisari adalah 18,37 dengan nilai maksimum 25 dan nilai minimum 5, sedangkan standar deviasi 4,138 yang artinya variasi sebaran data dari variabel sanksi pajak sebesar 4,138.

Selain itu, nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari adalah 22,56 dengan nilai maksimum 30 dan nilai minimum 15

sedangkan standar deviasi 2,705 yang artinya variasi sebaran data dari variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 2,705.

Nilai rata-rata kesadaran membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari adalah 15,07 dengan nilai maksimum 20 dan nilai minimum 4 sedangkan standar deviasi 3,503 yang artinya variasi sebaran data dari variabel kesadaran membayar pajak sebesar 3,503

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jadi untuk mengetahui kuesioner valid atau tidak dengan mengetahui nilai r hitung > r tabel.

Tabel 2
Uji Validitas

No.	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Pelayanan Pajak			
	Pernyataan 1	0,663	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	0,274	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	0,675	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	0,677	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	0,710	0,1966	Valid
2.	Sanksi Pajak			
	Pernyataan 1	0,842	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	0,649	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	0,731	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	0,699	0,1966	Valid
3.	Kepatuhan Wajib Pajak			
	Pernyataan 1	0,554	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	0,644	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	0,479	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	0,611	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	0,247	0,1966	Valid
4.	Kesadaran Membayar Pajak			
	Pernyataan 1	0,781	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	0,859	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	0,744	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	0,745	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel hasil uji validitas memperlihatkan bahwa nilai r hitung pada setiap pernyataan lebih besar dari pada r tabel. **Dengan ini kuesioner dengan variabel pelayanan pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak dan kesadaran membayar pajak dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.**

Uji Reliabilitas

Menurut (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014), jadi untuk mengetahui kuesioner valid atau tidak dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai *Alpha* lebih besar dari r tabel maka item – item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 3
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
1.	Pelayanan Pajak	0,642	0,1966	Reliabel
2.	Sanksi Pajak	0,770	0,1966	Reliabel
3.	Kepatuhan Wajib Pajak	0,350	0,1966	Reliabel
4.	Kesadaran Membayar Pajak	0,786	0,1966	Reliabel

Sumber: Data primer diolah,2018

Dari tabel hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > di banding dengan nilai r tabel. Hasil uji reliabilitas variabel pelayanan pajak memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,642 > nilai r tabel 0,1966. Hasil uji variabel sanksi pajak memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,770 > nilai r tabel 0,1966. Untuk hasil uji kepatuhan wajib pajak memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,350 > nilai r tabel 0,1966. Sedangkan hasil uji variabel kesadaran membayar pajak memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,786 > nilai r tabel 0,1966. **Dari hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dinyatakan reliabel.**

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Konsep dasar uji Kolmogorov – Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data yang akan diuji normalitasnya dengan distribusi normal baku dengan kriteria jika signifikansi > 0,05 maka tidak ada perbedaan antara distribusi residual dengan distribusi normal, data residual model berdistribusi normal.

Tabel 4
Uji Normalitas Tahap I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters**	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,04667620
Most Extreme Differences	Absolute	,107
	Positive	,107
	Negative	-,089
Kolmogorov-Smirnov Z		1,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,202
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Data primer diolah, 2018

Hasil uji normalitas residual model dengan menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov pada kolom *Unstandardized Residual* sebesar 0,202 . nilai yang diperoleh lebih besar dari probabilitas kesalahan yang ditolerir, yaitu α 5% atau 0,05. **Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kesadaran membayar pajak berdistribusi normal.**

Tabel 5
Uji Normalitas Tahap II
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,44673778
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,088
	Negative	-,074
Kolmogorov-Smirnov Z		,883
Asymp. Sig. (2-tailed)		,416

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah,2018

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa data variabel pelayanan pajak (X_1), sanksi pajak (X_2), kesadaran membayar pajak (Y_1) dan kepatuhan wajib pajak (Y_2) berdistribusi **normal** karena nilai *asyp. sig. (2-tailed)* lebih dari **0,05**.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Kriteria yang digunakan adalah

1. jika nilai VIF disekitar angka 1 – 10 maka dikatakan tidak terjadi masalah multikolinieritas.
2. Jika nilai *Tolerance* $\geq 0,10$, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinieritas (Perdana K, 2016) ; 47.

Tabel 6
Uji Multikolinearitas tahap 1

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,140	1,246		-,113	,910		
1 pelayanan_pajak	,266	,070	,293	3,808	,000	,593	1,688
sanksi_pajak	,501	,065	,592	7,662	,000	,593	1,688

a. Dependent Variable: kesadaran_membayar_pajak

Sumber : Dataprimer diolah,2018

Dari hasil output diatas, ternyata nilai VIF semua variabel bebas disekitar angka 1 – 10 demikian pada nilai *Tolerance* $\geq 0,1$. Nilai VIF untuk variabel pelayanan pajak yaitu 1,688, nilai VIF untuk variabel Sanksi Pajak sebesar 1,688. Semua nilai VIF tersebut berada disekitar angka 1 – 10 dengan **demikian dapat disimpulkan bahwa uji multikolinieritas tidak terdapat masalah multikolonieritas.**

Tabel 7
Uji Multikolinearitas tahap 2

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17,500	1,498		11,685	,000		
pelayanan_pajak	,002	,090	,003	,025	,980	,515	1,940
sanksi_pajak	,016	,099	,024	,158	,875	,368	2,714
kesadaran_membayar_pajak	,313	,122	,406	2,568	,012	,341	2,929

a. Dependent Variable: kepatuhan_wajib_pajak

Sumber : Data primer diolah, 2018

Dari hasil output diatas, ternyata nilai VIF semua variabel bebas disekitar angka 1 – 10 demikian pada nilai *Tolerance* $\geq 0,1$. Nilai VIF untuk variabel pelayanan pajak yaitu 1,940, nilai VIF untuk variabel Sanksi Pajak sebesar 2,714 dan nilai VIF untuk variabel kesadaran membayar pajak yaitu 2,929. Semua nilai VIF tersebut

berada disekitar angka 1 – 10 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji multikolinieritas tidak terdapat masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Jotopurnomo & Mangoting, 2013), regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan *Uji Glejser* dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 8
Uji Heteroskedastisitas Tahap 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,679	,854		3,137	,002
	pelayanan_pajak	-.002	,048	-.006	-.043	,965
	sanksi_pajak	-.064	,045	-.185	-1,429	,156
	kesadaran_membayar_pajak					

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Data primer diolah,2018

Dari hasil output di atas, nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dapat dilihat dalam nilai signifikan pada variabel pelayanan pajak yaitu $0,965 > 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan nilai signifikan pada variabel sanksi pajak yaitu $0,156 > 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. **Dengan**

demikian dapat disimpulkan bahwa uji heteroskedastisitas tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.9
Uji Heteroskedastisitas Tahap II

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,078	,997		3,087	,003
	pelayanan_pajak	-.036	,060	-.085	-.608	,545
	sanksi_pajak	,030	,066	,075	,452	,652
	kesadaran_membayar_pajak	-.067	,081	-.142	-.822	,413

a. Dependent Variable: Abs_Res2

Sumber : Data primer diolah, 2018

Dari hasil output diatas, nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dapat dilihat dalam nilai signifikan pada variabel pelayanan pajak yaitu $0,545 > 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan nilai signifikan pada variabel sanksi pajak yaitu $0,652 > 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dan pada variabel kesadaran membayar pajak nilai signifikan sebesar $0,413 > 0,05$. **Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji heteroskedastisitas tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.**

Analisis Regresi Linier 2 Tahap

Analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*explanatory*) terhadap satu variabel dependen. Model ini

mengaumsikan adanya hubungan satu garis lurus / linear antara variabel dependen dengan masing –masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus (Janie, 2012); 13. Menurut Sudjana, (2002:349) dalam (Rakhmah, 2016)

Tabel 10
Uji Regression Tahap I
Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	-.140	1,246		-.113	,910
	pelayanan_pajak	,266	,070	,293	3,808	,000
	sanksi_pajak	,501	,065	,592	7,682	,000

a. Dependent Variable: kesadaran_membayar_pajak

Sumber : Data primer diolah, 2018
Dari tabel 10 di atas pada tabel *Standardized Coefficients* dapat dirumuskan persamaan regresi seperti berikut :

$$Y_1 = 0,293 \text{ Pelayanan Pajak} + 0,592 \text{ Sanksi Pajak} + e_1$$

Tabel 11
Uji Regression Tahap II
Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	17,500	1,498		11,685	,000
	pelayanan_pajak	,002	,090	,003	,025	,980
	sanksi_pajak	,016	,099	,024	,158	,875
	kesadaran_membayar_pajak	,313	,122	,406	2,568	,012

a. Dependent Variable: kepatuhan_wajib_pajak

Sumber : Data primer diolah, 2018

Dari tabel diatas pada tabel *Standardized Coefficients* dapat dirumuskan persamaan regresi seperti berikut :

$$Y_2 = 0,003 \text{ Pelayanan Pajak} + 0,024 \text{ Sanksi Pajak} + 0,406 \text{ Kesadaran Membayar Pajak} + e_2$$

Uji F

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, dimana apabila nilai F hitung lebih besar di banding F tabel maka model yang digunakan baik. Nilai F hitung dapat di lihat pada hasil regresi dan nilai F tabel dapat dilihat melalui sig $\alpha = 0,05$ dengan $df_1 = k$ dan $df_2 = n - k - 1$.

Tabel 12
Hasil Uji F Tahap I
ANOVA*

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	799,811	2	399,905	93,540	,000 ^a
	Residual	414,699	97	4,275		
	Total	1214,510	99			

a. Dependent Variable: kesadaran_membayar_pajak

b. Predictors: (Constant), sanksi_pajak, pelayanan_pajak

Sumber : Data primer yang diolah,2018

F hitung sebesar 93,540, sementara F tabel dengan $df_1 = k = 2$ dan $df_2 = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$, maka didapat F tabel sebesar 3,09. Nilai F hitung > dibanding F tabel yaitu $93,540 > 3,09$. Dengan demikian model regresi antara pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kesadaran membayar pajak dinyatakan baik.

Tabel 13
Hasil Uji F Tahap II

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131,974	3	43,991	7,126	,000 ^b
	Residual	592,666	96	6,174		
	Total	724,640	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan_wajib_pajak
b. Predictors: (Constant), kesadaran_membayar_pajak, pelayanan_pajak, sanksi_pajak

Sumber : Data primer yang diolah,2018

F hitung sebesar 7,126, sementara F tabel dengan $df_1 = k = 3$ dan $df_2 = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$, maka didapat F tabel sebesar 2,70. Nilai F hitung > dibanding F tabel yaitu $7,126 > 2,70$. **Dengan demikian model regresi antara pelayanan pajak sanksi pajak dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan baik.**

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dimana apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan. Nilai t tabel didapat melalui $\text{sig } \alpha = 0,05$ dengan $df = n - k$, sedangkan nilai t hitung dapat dilihat melalui hasil regresi.

Tabel 14
Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) Tahap 1
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,140	1,246		-,113	,910
	pelayanan_pajak	,266	,070	,293	3,808	,000
	sanksi_pajak	,501	,065	,592	7,682	,000

a. Dependent Variable: kesadaran_membayar_pajak

Sumber : Data primer diolah, 2018

Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

Variabel pelayanan pajak (X₁) mempunyai t hitung sebesar 3,808 dan nilainya lebih dari t tabel yaitu 1,6605. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan pajak (X₁) berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak (Y₁) pada KPP Pratama Semarang Candisari. Selain itu nilai signifikan pelayanan pajak (X₁) sebesar 0,000 dan nilainya kurang dari 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa pelayanan pajak (X₁) berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak (Y₁).

Dalam penelitian tersebut, t hitung bertanda positif. hal ini berarti pelayanan pajak (X₁) memberikan pengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak (Y₁). Pernyataan tersebut bermakna bahwa jika terjadi peningkatan pelayanan pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari maka kesadaran membayar pajak akan mengalami peningkatan. Pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap kesadaran membayar pajak sebesar 0,293.

Kesimpulannya adalah hipotesis pertama (H₁) yang menyatakan

pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari di terima.

Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Variabel sanksi pajak (X₂) mempunyai t hitung sebesar 7,682 dan nilainya lebih dari t tabel yaitu 1,6605. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sanksi pajak (X₂) berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak (Y₁) pada KPP Pratama Semarang Candisari. Selain itu nilai signifikan sanksi pajak (X₂) sebesar 0,000 dan nilainya kurang dari 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa sanksi pajak (X₂) berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak (Y₁).

Dalam penelitian tersebut, t hitung bertanda positif, hal ini berarti sanksi pajak (X₂) memberikan pengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak (Y₁). Pernyataan tersebut bermakna bahwa jika terjadi peningkatan sanksi pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari maka kesadaran membayar pajak akan mengalami peningkatan. Sanksi pajak memberikan pengaruh terhadap kesadaran membayar pajak sebesar 0,592.

Kesimpulannya adalah hipotesis kedua (H₂) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari di terima.

Tabel 15
Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) tahap 2

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17,500	1,498		11,685	,000
	pelayanan_pajak	,002	,090	,003	,025	,980
	sanksi_pajak	,016	,099	,024	,188	,875
	kesadaran_membayar_pajak	,313	,122	,406	2,568	,012

a. Dependent Variable: kepatuhan_wajib_pajak

Sumber : Data primer diolah, 2018

Pengujian Hipotesis Ketiga (H₃)

Variabel kesadaran membayar pajak (Y₁) mempunyai t hitung sebesar 2,568 dan nilainya lebih dari t tabel yaitu 1,6607. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kesadaran membayar pajak (Y₁) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y₂) pada KPP Pratama Semarang Candisari. Selain itu nilai signifikansi kesadaran membayar pajak (Y₁) sebesar 0,012 dan nilainya kurang dari 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa kesadaran membayar pajak (Y₁) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y₂).

Dalam penelitian tersebut t hitung bertanda positif. Hal itu berarti bahwa kesadaran membayar pajak (Y₁) memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y₂). Pernyataan tersebut bermakna bahwa jika terjadi peningkatan kesadaran membayar pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari maka kepatuhan wajib pajak akan

mengalami peningkatan secara signifikan. Kesadaran membayar pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,406.

Kesimpulannya adalah hipotesis ketiga yang menyatakan kesadaran membayar pajak (Y1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) di KPP Pratama Semarang Candisari diterima.

Pengujian Hipotesis Keempat (H₄)

Variabel pelayanan pajak (X1) mempunyai t hitung sebesar 0,025 dan nilainya lebih kecil dari t tabel yaitu 1,6607. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan pajak (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) di KPP Pratama Semarang Candisari. Selain itu nilai signifikan pelayanan pajak (X1) sebesar 0,980 dan nilainya lebih dari 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa pelayanan pajak (X1) tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2).

Dalam penelitian tersebut, t hitung bertanda positif.hal ini berarti pelayanan pajak (X1) memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2). Pernyataan tersebut bermakna bahwa jika terjadi peningkatan pelayanan pajak di KPP Pratama Semarang Candisari maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,003.

Kesimpulannya adalah hipotesis keempat (H₄) yang menyatakan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari di terima.

Pengujian Hipotesis Kelima (H₅)

Variabel sanksi pajak (X2) mempunyai t hitung sebesar 0,158 dan nilainya lebih kecil dari t tabel yaitu 1,6607. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sanksi pajak (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) di KPP Pratama Semarang Candisari. Selain itu nilai signifikan sanksi pajak (X2) sebesar 0,875 dan nilainya lebih dari 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa sanksi pajak (X2) tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2).

Dalam penelitian tersebut, t hitung bertanda positif.hal ini berarti sanksi pajak (X2) memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2). Pernyataan tersebut bermakna bahwa jika terjadi peningkatan sanksi pajak di KPP Pratama Semarang Candisari maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Sanksi pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,024.

Kesimpulannya adalah hipotesis kelima (H₅) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari di terima.

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2001), dalam Sutrisni (2010).

Tabel 16
Hasil Uji Koefisien Determinasi Tahap 1
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.659	.652	2,068

a. Predictors: (Constant), sanksi_pajak, pelayanan_pajak

b. Dependent Variable: kesadaran_membayar_pajak

Sumber : Data primer diolah, 2018

Hasil analisis diatas *Model Summary* menyatakan bahwa *Adjusted R Square* adalah 0,652 atau 65,2%. Variabel kesadaran membayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan pajak, sanksi pajak sebesar 65,2% dan 34,8% sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 17
Hasil Uji Koefisien Determinasi Tahap 2
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.427 ^a	.182	.157	2,485

a. Predictors: (Constant), kesadaran_membayar_pajak, pelayanan_pajak, sanksi_pajak

b. Dependent Variable: kepatuhan_wajib_pajak

Sumber : Data primer diolah, 2018

Hasil analisis *Model Summary* menunjukkan bahwa besarnya *Adjusted R Square* yaitu 0,157 atau 15,7%. Variabel kepatuhan wajib pajak dapat di jelaskan oleh variabel pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran membayar pajak sebesar 15,7% dan sisanya 84,3% dijelaskan oleh variabel lain dari luar.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis regresi berganda. Teknik ini juga dikenal sebagai model sebab akibat (*causing modeling*).

Interpretasi Jalur (*Path*)

Adapun hasil Interpretasi Jalur (*Path*) dapat dilihat pada hasil uji regresi tahap pertama dan kedua pada kolom Beta di *Unstandardized Coefficients*. Adapun hasil dari nilai Beta di *Unstandardized Coefficients* pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan uji t tahap 1 diperoleh nilai *Unstandardized Coefficients Beta* variabel pelayanan pajak sebesar 0,266. Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* sebesar 0,266 merupakan nilai *path* atau jalur P1. Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* variabel sanksi pajak sebesar 0,501. Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* sebesar 0,501 merupakan nilai *path* atau jalur P2.

Berdasarkan uji t tahap 2 diperoleh nilai *Unstandardized Coefficients Beta* variabel pelayanan pajak sebesar 0,002.

Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* sebesar 0,002 merupakan nilai *path* atau jalur P3. Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* variabel sanksi pajak sebesar 0,016. Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* sebesar 0,016 merupakan nilai *path* atau jalur P4. Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* variabel kesadaran membayar pajak sebesar 0,313. Nilai *Unstandardized Coefficients Beta* sebesar 0,313 merupakan nilai *path* atau jalur P5.

Berdasarkan uji R^2 yang ditampilkan pada tabel 4.26 diperoleh:

$$e1 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$= \sqrt{1 - 0,652}$$

$$0,5899152482$$

Pengaruh antara variabel pelayanan pajak (X1), sanksi pajak (X2) terhadap kesadaran membayar pajak (Y1) dapat digambarkan melalui persamaan 1:

$$\text{Kesadaran Membayar Pajak} = 0,266$$

$$\text{Pelayanan Pajak} + 0,501 \text{ Sanksi Pajak} +$$

$$0,5899152482$$

Berdasarkan uji R^2 yang ditampilkan pada tabel 4.27 diperoleh:

$$e2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,157} =$$

$$0,9181503145$$

Pengaruh antara variabel pelayanan pajak (X1), sanksi pajak (X2) dan kesadaran membayar pajak (Y1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) dapat digambarkan melalui persamaan 2:

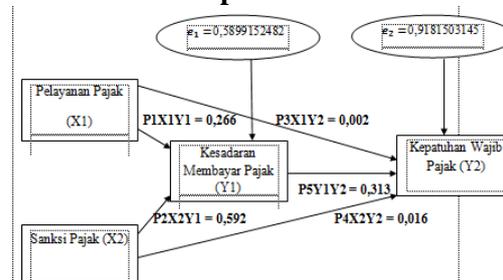
$$\text{Kepatuhan wajib Pajak} = 0,002$$

$$\text{Pelayanan Pajak} + 0,016 \text{ Sanksi Pajak} +$$

$$0,313 \text{ Kesadaran Membayar Pajak} +$$

$$0,9181503145$$

Gambar 4.1
Interprestasi Path



Sumber: Analisis Jalur,2018

Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pada model jalur, penelitian ini akan menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh langsung (Tanpa variabel intervening) yaitu $X1Y2 = 0,002$

Pengaruh tidak langsung (Melalui variabel intervening) yaitu:

$$X1Y1 = 0,266 * 0,313 = 0,083258$$

Apabila pengaruh tidak langsung lebih besar dari pada pengaruh langsung maka dapat disimpulkan bahwa hubungan sebenarnya adalah tidak langsung atau melalui variabel mediating (intervening). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan nilai *indirect effect* lebih besar di banding nilai *direct effect* ($0,083258 > 0,002$).

2. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh langsung (Tanpa variabel intervening) yaitu $X2Y2 = 0,016$

Pengaruh tidak langsung (Melalui variabel intervening) yaitu:

$$X2Y1 = 0,501 * 0,313 = 0,156813$$

Apabila pengaruh tidak langsung lebih besar dari pada pengaruh langsung maka dapat disimpulkan bahwa hubungan sebenarnya adalah tidak langsung atau melalui variabel mediating (intervening). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sanksi pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan nilai *indirect effect* lebih besar di banding nilai *direct effect* ($0,156813 > 0,016$). Berikut tabel ringkasan dari analisis pengaruh langsung dan tidak langsung:

Tabel 18
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

No.	Variabel	Direct Effect	Indirect Effect	Total	Kriteria	Kesimpulan
1.	Pelayanan Pajak	0,002	0,083258	0,083258	Direct Effect < Indirect Effect	Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening
2.	Sanksi Pajak	0,016	0,156813	0,172813	Direct Effect < Indirect Effect	Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel di atas, maka dapat digunakan untuk menjawab hipotesis ke 6 dan hipotesis ke 7.

Pengujian Hipotesis Keenam (H₆)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, nilai pengaruh tidak langsung pelayanan pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak lebih besar dari pengaruh langsung pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu $0,083258 < 0,002$. Oleh karena itu dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan Kesadaran membayar pajak (Y1) memediasi pengaruh pelayanan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) di KPP Pratama Semarang Candisari **diterima.**

Pengujian Hipotesis Ketujuh (H₇)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, nilai pengaruh tidak langsung sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari pengaruh langsung sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu $0,156813 < 0,016$. Oleh karena itu dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan Kesadaran membayar pajak (Y1) memediasi pengaruh sanksi pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) di KPP Pratama Semarang Candisari **diterima.**

Kesimpulan dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran membayar pajak, jadi disimpulkan **bahwa kesadaran membayar pajak dapat menjadi variabel intervening antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan

kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening studi kasus di KPP Pratama Semarang Candisari, diperoleh kesimpulan dari hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kesimpulan hasil analisis data sebagai berikut:

1. Pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
2. Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
3. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
4. Pelayanan pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
5. Pengaruh Sanksi pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
6. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh mediasi kesadaran membayar pajak antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan pengaruh secara tidak langsung.
7. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh mediasi kesadaran membayar pajak antara

sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan pengaruh secara tidak langsung.

8.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan penelitian mendatang yang lebih baik. Adapun keterbatasan dari penelitian ini yaitu:

1. Tingkat pendidikan yang rendah, sehingga mengakibatkan pemahaman responden atas pernyataan didalam kuesioner kurang dipahami.
2. Responden belum mengetahui gambaran kondisi yang nyata yang sesungguhnya.
3. Penelitian ini hanya diambil sampel sebanyak 100 responden.
4. Sedikitnya jumlah sampel yang diambil karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.

Saran

Berdasarkan penelitian, maka dapat diambil saran sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Semarang Candisari
 - a. KPP Pratama Semarang Candisari diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pajak yang lebih baik, karena berdasarkan jawaban responden

pelayanan pajak yang baik tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tetapi wajib pajak memiliki kesadaran sendiri untuk membayar pajak.

- b. KPP Pratama Semarang Candisari diharapkan meningkatkan sanksi pajak yang lebih tegas, karena dari hasil analisis sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara langsung.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Secara teoriti pelayanan pajak dan sanksi pajak sangat penting dalam kepatuhan wajib pajak, maka untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk tetap mempertimbangkan pelayanan pajak dan juga sanksi pajak agar membentuk kepatuhan wajib pajak menjadi lebih baik. Selain itu disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti pemahaman peraturan perpajakan atau modernisasi sistem administrasi perpajakan dan menggunakan alat analisis yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho, Rahman, dan Zulaikha. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Satu)". *Diponegoro Journal Of Accounting. Vol.1 No.*
- Andryan Setyadharma (2010). *UJI ASUMSI KLASIK DENGAN SPSS 16.0*
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.
- Dyah Nirmala Arum Janie, S. M. (2012). *STATISTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINEAR BERGANDA DENGAN SPSS*. Semarang: Semarang University press.
- Fuadi, Oentari Arabella dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review, Vol 1.No1.2013.*
- Hantoyo, Shinung Sakti, Kertahadidan Siti Ragil Handayani. 2016. Pengaruh Penghindaran Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal). *Jurnal Perpajakan, Vol 9(1).*
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Irianingsih, E., 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan

- Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- Mahfud, Arfan, M., & Abdullah, S., 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Volume 6, No.3, Agustus 2017*.
- Perdana K, E. (2016). *OLAH DATA SKRIPSI Dengan SPSS 22. LAB KOM MANAJEMEN FE UBB*.
- Program Akuntansi Pajak *Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra, Tax & Accounting Vol 1, No 1*.
- Puri, K. A., 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta).
- Putra, Z. F., Sholeh, M., & Widyastuti, N. 2014. Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014*.
- Rakhmah, A. J. , 2016. Analisis Pengaruh Sektor Industri, Perdagangan Dan Pertanian Terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Di Kabupaten Cilacap.
- Riyanto, A., 2015. Pengaruh Sektor Pertanian, Industri, Dan Perdagangan Terhadap Produk domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Semarang.
- Sarunan, Widya K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA. 3, (4), 518-526*.
- Silalahi, S., Musadieg, M. A., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No.1 Januari 2015*.
- Susanto, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kepatuhan Membayar PBB Di Desa Jatirejo Kecamatan Girimarto Kabupaten Wonogiri Tahun 2016.
- Sutrisni, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Desain Produk Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3.
- Syarifudin, A., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Tryana A.M. Tiraada, 2013, Kesadaran Perpajakan, Sanksi pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan, *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Winda Putri Ayunda, "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak, dan Tingkat Ekonomi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Kontrol Petugas Kelurahan Sebagai Variabel Moderating di Kota Pekanbaru", *Jurnal Online Mahasiswa, II (Oktober, 2015)*.

Wulandari. Tuti. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama PekanbaruSenapelan) *Jom FEKON Vol. 2.*