

PENGARUH PELAYANAN PETUGAS PAJAK, PEMBERIAN HADIAH, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN DEMAK

Andi Tri Haryono SE MM¹Riyanto²

¹ Staf Pengajar Program Studi Manajemen, ² Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Pandanaran

ABSTRAK

Penerimaan pajak bumi dan bangunan di kabupaten Demak dari tahun ke tahun selalu meningkat, tetapi belum mencapai 100 %. Pelayanan petugas pajak yang baik, adanya pemberian hadiah bagi wajib pajak, dan dikenakan sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan di kabupaten Demak. Rumusan masalahnya adalah melihat pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, pengaruh pemberian hadiah terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, dan pengaruh pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak yang mengajukan permohonan pelayanan kepada UPTB Pelayanan PBB-P2 pada BPKPAD Kabupaten Demak. Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi (R^2). Data-data diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 17. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis pertama pada penelitian ini ditolak karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,548 < 1,985$, hipotesis kedua pada penelitian ini juga ditolak karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,238 < 1,985$, hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,735 > 1,985$, hipotesis keempat pada penelitian ini diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $8,322 > 2,70$.

Kata kunci : pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, sanksi perpajakan, kepatuhan.

ABSTRACT

Land and building tax revenue in Demak regency from year to year is always increasing, but has not reached 100%. Good service tax officials, their gift for taxpayers, and tax penalties imposed are expected to increase property tax receipts in Demak district. The formulation of the problem is to see the effect of service tax officials on tax compliance in paying taxes on land and buildings, the effect of giving a gift on tax compliance in paying taxes on land and buildings, the effect of taxation sanctions against the taxpayer compliance in paying property taxes, and influence service tax officials, gifts, and tax penalties on tax compliance in paying property taxes. Samples taken in this study were 100 taxpayers who apply for services UPTB Pelayanan PBB-P2 on BPKPAD Demak. The analysis used are validity, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression, hypothesis testing, and the coefficient of determination (R^2). The data obtained were then processed using SPSS version 17. The results showed the first hypothesis in this study was rejected because t count $<$ t table is $0.548 < 1.985$, the second hypothesis in this study was also

rejected because $t \text{ count} < t \text{ table}$ is $0.238 < 1.985$, the third hypothesis in this study received due $t \text{ count} > t \text{ table}$ is $4.735 > 1.985$, hypothesis the fourth in this study received due $F \text{ count} > F \text{ table}$ is $8.322 > 2.70$.

Keywords: service tax officials, gift, tax penalties, compliance.

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk mencapai kehidupan masyarakat yang sejahtera. Dalam melaksanakan pembangunan nasional memerlukan pembiayaan yang memadai agar tujuan pembangunan nasional bisa tercapai. Pembiayaan tersebut bisa diperoleh diantaranya adalah dengan menggali potensi-potensi pendapatan.

Pemerintah beberapa tahun terakhir ini gencar melakukan berbagai upaya agar penerimaan negara semakin bertambah terutama penerimaan pajak. Dari tahun ke tahun target penerimaan pajak yang dipasang pemerintah selalu naik karena kebutuhan belanja negara juga semakin banyak. Realisasi penerimaan pajak per 31 Desember 2015 mencapai 1.055 triliun dari target yang ditetapkan dalam APBN sebesar 1.294,25 triliun atau setara 81,5 persen (pajak.go.id).

Pajak adalah merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat besar kontribusinya dalam membiayai kebutuhan belanja negara dan pembangunan nasional. Menurut Rochmat Soemitro pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang - undang dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011).

Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK.07/2010 dan Nomor 58

Tahun 2010 tentang Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Sebagai Pajak Daerah disebutkan bahwa tahun pengalihan adalah tahun dialihkannya kewenangan pemungutan PBB-P2 ke pemerintah daerah, paling lambat tahun 2014. Pengalihan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di kabupaten Demak dilakukan pada tahun 2013, setahun sebelum batas tahun terakhir pengalihan.

Pemerintah kabupaten Demak terus berupaya agar penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan terus meningkat. Upaya yang dilakukan pemerintah kabupaten Demak melalui UPTB Pelayanan PBB-P2 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah untuk meningkatkan penerimaan pajak diantaranya adalah dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) kepada wajib pajak di awal tahun yaitu antara bulan Januari sampai dengan bulan Februari. Dalam hal penyampaian SPPT kepada wajib pajak pemerintah kabupaten Demak melalui UPTB Pelayanan PBB-P2 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah bekerja sama dengan pemerintah di tingkat kecamatan dan desa. Mekanisme penyampaian SPPT dengan cara UPTB Pelayanan PBB-P2 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah mengirim ke pemerintah kecamatan, pemerintah kecamatan mengirimkan ke pemerintah desa, dan selanjutnya dari pemerintah desa menyampaikan SPPT kepada wajib pajak.

Penyampaian SPPT kepada wajib pajak

lebih awal diharapkan dapat menimbulkan kesadaran bagi wajib pajak agar wajib pajak mau membayar PBB lebih awal. Penyampaian SPPT kepada wajib pajak lebih awal juga merupakan salah satu bentuk pelayanan agar wajib pajak lebih sadar dalam membayar pajak.

Upaya lain yang dilakukan pemerintah kabupaten Demak melalui UPTB Pelayanan PBB-P2 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan pemberian hadiah kepada wajib pajak yang membayar PBB sebelum tanggal jatuh tempo yaitu tanggal 30 September. Pemberian hadiah ini dimulai pada tahun 2015 dan merupakan pemberian hadiah PBB pertama di kabupaten Demak. Pemberian hadiah dilakukan secara terbuka di aula pendopo kabupaten dan hadiah utama diundi langsung oleh bupati.

Selain pemberian hadiah, pemerintah kabupaten Demak melalui UPTB Pelayanan PBB-P2 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah juga memberikan sanksi kepada wajib pajak yang terlambat membayar atau membayar setelah tanggal jatuh tempo. Sanksi perpajakan yang diberikan adalah dengan memberikan denda 2 % per bulan dengan batas maksimal 48 % bagi wajib pajak yang membayar pajak setelah tanggal jatuh tempo.

Dari uraian di atas mulai dari penyampaian SPPT lebih awal sebagai wujud pelayanan kepada wajib pajak, pengadaan undian hadiah bagi wajib pajak yang membayar sebelum tanggal jatuh tempo, dan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang terlambat bayar diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB dipengaruhi beberapa faktor, penelitian

terdahulu oleh Kessi Ronia (2012) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB adalah pelayanan petugas pajak, pendapatan wajib pajak, SPPT, penyuluhan, dan sanksi perpajakan.

Dari uraian latar belakang tersebut di atas, peneliti merasa tertarik dan ingin melakukan penelitian guna mengetahui bagaimana kepatuhan wajib pajak di kabupaten Demak dalam membayar pajak bumi bangunan, sehingga peneliti mengambil judul “Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Pemberian Hadiah, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Demak”.

Sedangkan rumusan permasalahannya adalah apakah pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan ?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini variabel penelitian dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang dapat berdiri sendiri dan tidak tergantung pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah pelayanan petugas pajak (X_1), pemberian hadiah (X_2) dan sanksi perpajakan (X_3).

2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri dan tergantung pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Y_1).

Definisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Petugas Pajak (X_1)

Pelayanan adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. (Jatmiko, 2006).

Indikator dari pelayanan petugas pajak antara lain :

- a. Keandalan (*reliability*).
Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*).
Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*).
Jaminan adalah pengetahuan dan kesopansantunan para staf perusahaan serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- d. Perhatian (*attention*).
Perhatian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. Bukti langsung (*tangible*).
Bukti langsung merupakan suatu bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Pemberian Hadiah (X2)

Pemberian hadiah adalah pemberian berupa uang, barang, ataupun jasa yang dilakukan tanpa ada kompensasi balik seperti yang terjadi dalam perdagangan. (Kamus umum Bahasa Indonesia, 2001).

Indikator dari pemberian hadiah antara lain :

- a. Pemberian Pribadi atau Bonus untuk Pekerja
Pemberian pribadi merupakan pemberian

dari pribadi seseorang terhadap orang lain dengan tujuan semata-mata sebagai hadiah atau bonus.

b. Strategi Pemasaran

Pemberian atas dasar strategi pemasaran merupakan pemberian sesuatu kepada seseorang dari sebuah lembaga atau instansi pemerintahan dengan tujuan merangsang minat atau kemauan orang tersebut agar tetap menggunakan produk.

3. Sanksi Perpajakan (X2)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2001, h.59).

Indikator dari sanksi perpajakan antara lain :

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. (Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010, h.138).

Indikator dari kepatuhan wajib pajak antara lain :

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Populasi dan Sampel Penelitian

Penentuan populasi dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *purposive sampling*, sehingga peneliti menentukan populasinya adalah wajib pajak bumi dan bangunan yang telah mengajukan pelayanan pengurusan PBB dari bulan Agustus sampai bulan Oktober tahun 2016 di UPTB Pelayanan PBB-P2 Kabupaten Demak. Dari data UPTB Pelayanan PBB-P2 Kabupaten Demak, dari bulan Agustus sampai bulan Oktober tahun 2016 terdaftar sejumlah 134 permohonan pelayanan, maka dapat diketahui populasi dari penelitian ini sejumlah 134.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960, h.182). Sedangkan penggunaan data adalah data sekunder dan data primer.

a. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah obyek yang memberikan keterangan secara tidak langsung kepada peneliti tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, dalam hal ini diperoleh melalui buku-buku, laporan, jurnal dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data sejarah, kondisi geografi, karakteristik responden serta data-data lain yang relevan dengan penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kabupaten Demak.

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pihak UPTB Pelayanan PBB-P2 pada BPKPAD Kabupaten Demak untuk memperoleh data penerimaan PBB di kabupaten demak dan data-data lain yang relevan dengan penelitian ini.

c. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki secara langsung ke obyek penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden (Husein Umar, 2003, h.52).

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hasil olah data uji statistik deskriptif dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini. Dari perhitungan diatas menjelaskan bahwa variabel pelayanan petugas pajak memiliki rata-rata 4,4940 dengan standar deviasi 0,42111. Variabel pemberian hadiah memiliki rata-rata total 4,4960 dengan standar deviasi sebesar 0,27484. Variabel sanksi perpajakan memiliki rata-rata sebesar 0,8024 dengan standar deviasi sebesar 0,13197. Dan variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai rata-rata

sebesar 0,8164 dengan standar deviasi sebesar 0,11611.

Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Kriteria yang digunakan, jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Ghozali, 2005, h.45). Tabel dibawah menunjukkan hasil uji validitas dari 100 sampel responden.

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Petugas Pajak

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pertanyaan pelayanan petugas pajak diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Menurut Ghozali (2005) jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pertanyaan pemberian hadiah diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pertanyaan sanksi perpajakan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item

pertanyaan kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reabilitas data digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Tingkatan reliabilitas dengan metode *cronbach's alpha* diukur berdasarkan skala *alpha* 0 sampai dengan 1. Apabila skala tersebut diatas 0,6 maka dikatakan reliabel (Triton, 2006, h.248).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Petugas Pajak

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,887. Maka dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi pelayanan petugas pajak adalah reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,849. Maka dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi pemberian hadiah adalah reliabel.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan

Dari hasil uji reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,828. Maka dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi sanksi perpajakan adalah reliabel.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar

0,792. Maka dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi kepatuhan wajib pajak adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas antara variabel bebas (independen) dalam regresi (Ghozali, 2005, h.95). Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dimana pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan mempunyai nilai *tolerance* masing-masing sebesar 0,374, 0,371, 0,960 dan mempunyai nilai VIF masing-masing sebesar 2,672, 2,696, 1,042. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak terdapat problem multikolonieritas.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians. Dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat ditentukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) dengan residualnya, jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005, h.103).

Hasil Uji Heteroskedastisitas Pelayanan

Petugas Pajak, Pemberian Hadiah, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Scatterplot Gambar di atas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan masukan atas variabel pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan.

3. Uji Normalitas

Data yang baik adalah data yang memenuhi asumsi normalitas, yaitu data yang mempunyai pola seperti distribusi normal atau distribusi data tersebut tidak ke kiri atau ke kanan (Ghozali, 2005, h.110)

Hasil Uji Normalitas Pelayanan Petugas Pajak, Pemberian Hadiah, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam menganalisa pengaruh pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Demak dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisa dilakukan berdasarkan dari nilai *standardized coefficient* hasil regresi antara pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

$$Y_1 = 0,338 + 0,022X_1 + 0,015X_2 + 0,387X_3$$

Pada persamaan regresi di atas menunjukkan nilai konstanta sebesar 0,338. Hal ini menyatakan bahwa jika variabel pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan dianggap konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan konstan

sebesar 0,338. Persamaan regresi tersebut mempunyai arti sebagai berikut :

1. Koefisien regresi pelayanan petugas pajak (P_1) bernilai positif 0,022, hal ini menunjukkan pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya pelayanan petugas pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Koefisien regresi pemberian hadiah (P_2) bernilai negatif positif 0,015, hal ini menunjukkan pemberian hadiah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya pemberian hadiah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Koefisien regresi sanksi perpajakan (P_3) bernilai positif 0,387, hal ini menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2005, h.84).

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, dapat diperoleh nilai t hitung variabel pelayanan petugas pajak sebesar 0,548 lebih kecil dari t table yaitu 1,985 ($0,548 < 1,985$) dengan tingkat signifikan diatas 0,05 yaitu sebesar 0,585 ($0,05 < 0,585$). Variabel pemberian hadiah t hitung sebesar 0,238 lebih kecil dari t table yaitu 1,985 ($0,238 < 1,985$) dengan tingkat signifikan diatas 0,05 yaitu sebesar 0,812 ($0,05 < 0,812$). Dan variabel

sanksi perpajakan t hitung sebesar 4,735 lebih besar dari t table yaitu 1,985 ($4,735 > 1,985$) dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,000 ($0,05 > 0,000$). Dari hasil uji t ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H_1)
Hipotesis pertama dari penelitian ini adalah apakah pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji t diatas terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,548 < 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,585 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa adalah H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Pengaruh Pemberian Hadiah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H_2)
Hipotesis kedua dari penelitian ini adalah apakah pemberian hadiah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji t diatas terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,238 < 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,812 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa adalah H_0 diterima dan H_a ditolak.
- c. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H_3)
Hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji t diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,735 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.
- d. Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Pemberian Hadiah dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Hipotesis keempat dari penelitian ini adalah apakah pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji t diatas hanya variabel sanksi perpajakan yang mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel pelayanan petugas pajak dan pemberian hadiah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Uji F

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas atau independen dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan, yaitu bila jumlah degree of freedom (df) sebesar 5%, maka H_0 diterima (Ghozali, 2005, h.84).

Hasil Uji F Pelayanan Petugas Pajak, Pemberian Hadiah, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji F di atas diketahui bahwa F hitung sebesar 8,322 sedangkan F tabel diketahui dari $df_1 = 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = 100 - 3 = 97$, maka didapat F tabel 2,70. Nilai F hitung lebih besar dibanding F tabel, maka model regresi antara pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan fit atau baik.

Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi atau pengaruh variabel-variabel bebas atau independen terhadap variabel dependen yaitu mengkuadratkan koefisien korelasi. Nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2005, h.45).

Hasil Uji Koefisien Determinasi Pelayanan Petugas Pajak, Pemberian Hadiah, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,182 dengan demikian pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan mampu menjelaskan variasi dari variabel kepatuhan wajib pajak sehingga model regresi yang digunakan baik. Berdasarkan nilai Adjusted R Square dapat diartikan bahwa pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 18,2%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarpajak bumi dan bangunan dan hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,548 < 1,985$) dengan tingkat signifikan ($0,05 < 0,585$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan diterimanya H_0 berarti pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil pengujian pemberian hadiah terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,238 < 1,985$) dengan tingkat signifikan ($0,05 < 0,812$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan diterimanya H_0 berarti pemberian hadiah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil pengujian sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,735 > 1,985$) dengan tingkat signifikan ($0,05 > 0,000$) sehingga H_0 ditolak dan H_a

diterima. Dengan ditolaknya H_0 berarti sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Berdasarkan hasil uji F diperoleh data bahwa F hitung sebesar 8,322 sedangkan F tabel sebesar 2,70 ($F_{hitung} > F_{tabel}$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini meliputi :

1. Penelitian ini hanya meneliti variabel pelayanan petugas pajak, pemberian hadiah, dan sanksi perpajakan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Padahal masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
2. Penelitian ini hanya melibatkan jumlah responden yang terbatas yaitu sejumlah 100 responden, sedangkan jumlah wajib pajak di kabupaten demak mencapai 574.227.
3. Penelitian ini terbatas dalam hal waktu penelitian, yaitu hanya dari bulan Agustus 2016 sampai dengan bulan Oktober 2016 atau hanya 3 bulan penelitian.
4. Keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner, terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sebenarnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Demak dalam hal ini UPTB Pelayanan PBB-P2 pada BPKPAD Kabupaten Demak
 - a. UPTB Pelayanan PBB-P2 pada BPKPAD Kabupaten Demak sebaiknya lebih meningkatkan lagi pelayanannya dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak yaitu masyarakat Kabupaten Demak yang terdaftar sebagai wajib pajak.
 - b. UPTB Pelayanan PBB-P2 pada BPKPAD Kabupaten Demak juga sebaiknya pemberian hadiah yang diberikan kepada wajib pajak bisa ditingkatkan lagi baik dari segi kualitas maupun kuantitas, agar wajib pajak lebih giat lagi dalam membayar pajak bumi dan bangunannya lebih awal.
 - c. Pemerintah Kabupaten Demak dalam hal ini UPTB Pelayanan PBB-P2 pada BPKPAD Kabupaten Demak sebaiknya lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait pemahaman tentang perpajakan dan sanksi perpajakan, agar masyarakat lebih taat dan patuh serta memahami perihal pajak bumi dan bangunan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Variabel yang digunakan untuk penelitian ini masih tergolong sedikit, yaitu hanya empat variabel. Oleh sebab itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

b. Jumlah populasi yang ada dalam penelitian ini tergolong banyak, namun pengambilan sampel masih tergolong terbatas. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa menambah jumlah sampel yang akan digunakan, sehingga akan mendekati gambaran hasil yang lebih mendekati kondisi sebenarnya.