PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK
(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Majalaya)

Oleh:
Witri Febrianti
Dr. Inta Budi Setya Nusa SE., M.,Ak

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
E-mail : Witrifebrianti27@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of quality service of tax and tax penalties to willingness to pay tax in KPP Pratama Majalaya. Phenomena that occurs is still lacking maximum service to taxpayers which cause the taxpayerless interest in paying taxes and still many taxpayers are late paying taxes because by reason of complicated payment procedures.

This study was a quantitative research that used primary data obtained through questionnaire distribution to 100 respondents who are individual tax payers in KPP Pratama Majalaya. The sampling method in this study using nonprobability sampling with slovin sampling approach. Testing the hypothesis in this study using the statistical t-test statistic with Smart PLS 2.0.

The result showed that the variables of quality service of tax and tax penalties effect to willingness to pay tax. The result of testing hypothesis that the of quality service of tax and tax penalties have a significantly influence toward the willingness to pay tax.

Keywords: Quality Service Of Tax, Tax Penalties, Willingness To Pay Tax

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seluruh dunia telah mengakui bahwa pajak sumber utama penerimaan Negara dan sebagai alat mencapai tujuan (Siti Kurnia Rahayu, 2013:8). Salah satu tujuannya yaitu mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur (Yudi,Hariyanto Suhadak dan Siti Ragil H, 2014:12).

Berbagai bentuk usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak, diantaranya dengan usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Kemauan masyarakat untuk membayar pajak merupakan kewajiban yang mesti dilaksanakan oleh setiap warga negara mengingat hasil dari pembayaran pajak inilah yang digunakan untuk melakukan segala kegiatan penyelenggaraan pemerintahan (Ryanni Probondari, 2013:2).

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan kesukarelaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Liberti Pandiangan, 2008:63).

Fenomena kualitas pelayanan pajak lainnya yang terjadi di KPP Pratama Majalaya, masih kurang pelayanan maksimal terhadap wajib pajak yang menyebabkan wajib pajak kurang minat membayar pajak (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

Direktorat Jendral Pajak Hestu Yoga Saksama, (2017) menghimbau masyarakat yang sudah memiliki NPWP segera menyerahkan SPT. Jika sampai belum melaporkan SPT sampai batas waktu berakhir, sanksi denda sampai pidana. Sanksi pidana yang dimaksud yakni jika kemudian wajib pajak yang tidak melaporkan SPT di kemudian hari

ditemukan adanya kerugian negara sehingga dirasa perlu untuk dilakukan sanksi pidana.

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang perpajakan. Agar Undang-Undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya (Mardiasmo,2011: 59).

Fenomena sanksi perpajakan lainnya yang terjadi di KPP Pratama Majalaya, masih banyak wajib banyak yang telat membayar pajaknya sehingga di kenakan sanksi perpajakan (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian fenomena di latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan yang masih rendah.
2) Kurangnya kesadaran dalam membayar pajak.
3) Kemauan Membayar pajak masih kurang dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1) Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak.
2) Seberapa Besar Sanksi Perpajakan Tehadap Kemauan Membayar Pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris, guna memecahkan masalah.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan (Sugiyono, 2013:282). Jadi berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya.
2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Menurut Uma Sekaran (2006:10) kegunaan praktis adalah untuk pengembangan keilmuan, penelitian diharapkan dapat berguna untuk menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitian tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Menurut Uma Sekaran (2006:10) untuk kepentingan pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat berguna adalah dengan menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitain tersebut.

Hasil Penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang diharapkan dapat menunjukan bahwa kemauan membayar pajak yang optimal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan, serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan perihal kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kemauan membayar pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak menurut Lena Ellitan (2015:44) bahwa :

"Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan".

2.1.1.2 Indikator Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Pajak

Faktor-faktor kualitas pelayanan pajak menurut Tjiptono (2007:70) menyatakan bahwa :

1) Bukti langsung/wujud fisik (*Tangibles*)
2) Kehandalan (*Realibility*)
3) Daya tanggap/ketanggapan (*Responsiveness*)
4) Jaminan (*Assurance*)
5) Empati (*Empathy*)

2.1.2 Sanksi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Pengertian sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2013:65) menyatakan bahwa:

"Sanksi Perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, dipatuhi atau ditaati. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan".

2.1.2.2 Indikator Sanksi Perpajakan

Indikator menurut Siti Resmi (2011:65) sebagai berikut :

1) Sanksi administrasi.
2) Sanksi pidana.

2.1.3 Kemauan Membayar Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2014:179) mendefinisikan kemauan membayar pajak sebagai berikut:

"Kemauan membayar pajak merupakan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara membayar atau menyetor pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan. Pajak yang dibayar atau disetor selain berupa pajak sendiri dapat juga dari hasil pemotongan atau pemungutan pajak pihak lain".

2.1.3.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak menurut Liberti Pandiangan (2014:98) dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut :

1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2) Menghitung pajak.
3) Membayar pajak.
4) Melaporkan pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Menurut Diana Sari (2016:85) bahwa mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak para petugas pada instansi pajak untuk memahami para wajib pajak agar mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:360) bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

2.3 Hipotesis Penelitian

Mengacu pada landasan teori maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berkut:

H1 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya.

H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang kemudian di

olah dan di analisis untuk diambil kesimpulan. Artinya penelitian yang di lakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Rully Indrawan (2014:51) menjelaskan tujuan penelitian kuantitatif sebagai berikut:

"Tujuan penelitian kuantitatif adalah mendapatkan penjelasan tentang besarnya kebermaknaan (*significance*) dalam model yang dihipotesiskan sebagai jawaban atas masalah yang telah dirumuskan".

Menurut Umi Narimawati (2010:29) mendefinisikan metode penelitan verifikatif sebagai berikut :

"Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Berdasarkan hubungan antar variabelnya, yaitu variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak, maka jenis dari penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif verikatif.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan diteliti perlu diberi batasanbatasan sebagai berikut:

1) Variabel Bebas/Independen (X1 dan X2)

Variabel Independen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Sanksi Perpajakan (X2) yang berarti variabel bebas yang dapat mempengaruhi variabel lain.

2) Variabel Terikat/dependen (Y)

Variabel terikat/dependent dalam penelitian ini adalah Kemauan Membayar Pajak (Y).

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

1) Data Primer

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung.

2) Data Sekunder

Menurut Ulber Silalahi (2012:291) mendefinisikan data sekunder sebagai berikut:

"Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan yang dapat berupa artikel-artikel dalam surat kabar atau majalah populer, buku atau telaah gambar hidup, atau artikel artikel yang ditemukan dalam jurnal-jurnal ilmiah yang mengevaluasi atau mengkritisi sesuatu penelitian original yang lain".

3.3.2 Teknik Pengumpula Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan Studi Kepustakaan (*Library Research*). Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Kuesioner
2) Wawancara

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Jumlah populasi yang diteliti kurang lebih berjumlah 116,798 wajib pajak orang pribadi.

3.4.2 Sampel

Dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{116{,}798}{(116{,}798.(0{,}01)^2)+1} = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Diambil tingkat kepercayaan 10% karena hasil dari jumlah tersebut dapat mewakili wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Selain itu apabila mengambil tingkat kepercayaan

1% atau 5% akan memakan waktu dan biaya yang lebih lama dan banyak.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung yang bertempat di Jalan Peta No. 7, Suka Asih Bojongloa Kaler Bandung. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Oktober 2017 sampai dengan Februari 2018.

3.5 Metode Pengujian Data

Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan menggunakan kuisioner.
Data yang diperoleh dari para responden perlu dilakukan uji keabsahannya. Untuk itu menguji kesungguhan jawaban responden diperlukan dua macam pengujian yaitu *test of validity* dan *test of reliability*.

3.6 Metode Analisi Data

Berdasarkan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Ulber Silalahi (2012: 334) mengemukakan bahwa:

"Pada penelitian ini menggunakan analisa data deskriptif untuk mengetahui status dan mendeskripsikan fenomena berdasarkan data yang terkumpul".

Wiratna Sujarweni (2015: 122) mendefinisikan statistik deskriptif sebagai berikut:

Berdasarkan kriteria persentase kualitas tanggapan responden, masalah dari penelitian ini dapat diukur dari keseluruhan persentase (100%) dikurangi dengan persentase tanggapan responden. Hasil dari pengurangan tersebut adalah persentase kesenjangan (*gap*) yang menjadi masalah yang akan diteliti.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan struktural berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software Smart PLS* 2.0. Peneliti menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

3.7 Uji Hipotesis

1) Pengujian Hipotesis secara Secara Parsial (Uji Statistik t) Untuk menguji koefisien secara parsial dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistic t dengan tahapan sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

Ho:$\beta 1=0$ Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Hả:$\beta 1\neq 0$ Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

b) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas Sanksi Perpajakan terhadap variabel terikat Kemauan Membayar Pajak. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

Ho:$\beta 2= 0$ Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Hả:$\beta 2 \neq$ Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Kriteria dari pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:
Apabila thitung positif (+), maka:

a) Jika t hitung> t tabel maka H0 ditolak, berarti t hitung> t tabel maka H0 diterima
b) Jika t hitung < t tabel maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Nilai persentase skor sebesar 77% termasuk dalam kategori baik berada di antara interval 68% - 84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah diterapkan dengan baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 23% yang menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualitas Pelayanan Pajak.

4.1.1.2 Deskriptif Sanksi Perpajakan

Nilai persentase skor sebesar 81,3%. termasuk dalam kategori baik berada di antara interval 68% - 84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa sanksi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah diterapkan dengan baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 18,7% yang menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam sanksi perpajakan.

4.1.1.3 Deskriptif Kemauan Membayar Pajak

Nilai persentase skor sebesar 83,5%. termasuk dalam kategori baik berada di antara interval 68% - 84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah diterapkan dengan baik, namun masih terdapat gap sebesar 16,5% yang menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam kemauan membayar pajak.

4.1.2 Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

A. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari *Kualitas Pelayanan Pajak*, Sanksi Perpajakan dan Kemauan Membayar Pajak memiliki nilai ≥ 0,6 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

b. *Discriminant Validity*

Nilai *cross loading* korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

B. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

C. Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Nilai Goodness of Fit (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai communality dan R-square sebesar 0,2902. Nilai GoF sebesar 0,5387 menurut Uce Indahyanti (2013) tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model goodness of fit sudah tergolong tinggi.

2. Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,421 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,359.

Besaran Pengaruh setiap variabel yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 27,3% terhadap Kemauan Membayar Pajak.
2. Sanksi Perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 22,4% terhadap Kemauan Membayar Pajak.
3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,497 atau 49,7%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dan Sanksi Perpajakan (X_2) secara

bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 49,7% terhadap Kemauan Membayar Pajak, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 50,3% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) dalam penelitian ini.

1) Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Pengaruh *Kualitas Pelayanan Pajak* (X_1) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) (Hipotesis 1)

Tabel 4.1

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0,421	4,889	1,983	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

b) Pengaruh Sanksi Perpajakan (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) (Hipotesis 2)

Tabel 4.2

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0,359	4,527	1,983	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Kualitas Pelayanan Pajak* Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Fenomena kualitas pelayanan pajak yaitu Presiden Jokowi Widodo, (2017) mengatakan berharap kualitas pelayanan umum kepada masyarakat untuk lebih ditingkatkan. Hal ini demi mendukung upayanya dalam mengajak kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

Berdasarkan wawancara dengan petugas KPP Majalaya (Ayi Miraz Sidiq, 2017). Fenomena kualitas pelayanan pajak yang terjadi di KPP Pratama Majalaya yaitu masih kurang pelayanan maksimal terhadap wajib pajak yang menyebabkan wajib pajak kurang minat membayar pajak.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di penelitian yaitu melalui indikator bukti langsung/wujud fisik (*Tangibles*) dengan persentase 73,4% dapat di interpretasikan dalam kategori baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 26,6%. Bahwa di dalam indikator bukti langsung/wujud fisik (*Tangibles*) masih terdapat masalah yaitu teknologi yang diberikan di kantor KPP Pratama Majalaya masih belum memadai.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Liberti Pandiangan (2008:63) bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Hutagaol, 2005:78) jika pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dilakukan dengan cara yang baik, maka wajib pajak merasa dihormati hak-haknya sehingga dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Fenomena sanksi perpajakan menurur Direktorat Jendral Pajak Hestu Yoga Saksama, (2017) menghimbau masyarakat yang sudah memiliki NPWP segera menyerahkan SPT. Jika sampai belum melaporkan SPT sampai batas waktu berakhir, sanksi denda sampai pidana. Sanksi pidana yang dimaksud yakni jika kemudian wajib pajak yang tidak melaporkan SPT di kemudian hari ditemukan adanya kerugian negara sehingga dirasa perlu untuk dilakukan sanksi pidana. Berdasarkan wawancara dengan petugas KPP Majalaya (Ayi Miraz Sidiq, 2017) fenomena sanksi perpajakan, masih masih banyak wajib banyak yang telat membayar pajaknya sehingga di

kenakan sanksi perpajakan (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Sanksi Administrasi dengan persentase 79,8% dapat diinterpretasikan dalam kategori baik namun masih terdapat *gap* sebesar 20,2%. Bahwa di dalam indikator sanksi administrasi masih terdapat masalah yaitu pengenaan sanksi yang diberikan masih belum membuat wajib pajak jera.

Hasil penelitian sesuai dengan teori Mardiasmo (2013:360) bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Kemudian menurut Liberti Pandiangan (2008:174) wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka akan meningkatkan Kemauan Membayar Pajak dan begitu pun jika sebaliknya.
2. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana jika semakin berat Sanksi Perpajakan, maka Kemauan Membayar Pajak akan semakin meningkat dan begitu pun jika sebaliknya.

5.1 Saran

a. Saran Praktis :

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak, maka penulis akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Bukti langsung/wujud fisik (*Tangibles*) dimana KPP diharapkan dapat memperbaiki Kualitas Pelayanan dari segi teknologi atau peralatan yang digunakan.
2) Pada Sanksi Perpajakan maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Sanksi Administrasi dimana KPP harus lebih memperhatikan masalah kecilnya pengenaan sanksi administrasi yang diberikan untuk wajib pajak dan harus dapat mempertegas penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak mau tidak mau harus menyelesaikan kewajiban perpajakannya karena mengingat masalah beratnya sanksi yang akan dikenakan.

b. Saran Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Ayi Miraj Sidiq. 2017. Selaku seksi waskom di KPP Pratama Majala.

Diana Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.

Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Umar.

Hestu Yoga. 2017. https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3480472/wajib-pajak-telat-lapor-spt-ini-sanksinya.

Lena Ellitan dan Lina Ellitan. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta .

John Hutagaol. 2005. *Sekilas Tentang Pemeriksaan Pajak*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4.

Jokowidodo. 2017. Minta Peningkatan Layanan Publik. Diakses http://bisnis.liputan6.com/read/265

8611/presiden-jokowi-minta-peningkatan-layanan-publik.
Ken Dwijugiasteadi. 2017. Rendahnya kesadaran masyarakat bayar pajak. https://economy.okezone.com.
Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi & reformasi pelayanan perpajakan, berdasarkan UU terbaru.* Jakarta: Elex Media Komputindo.
Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan (Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia)*. Jakarta: Erlangga
Mardiasmo. 2013*. Perpajakan* . Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
Mardiasmo. 2011. Perpajakan. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
Ryanni Probondari. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Yang Membayar Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan. Jurnal Fakultas Ekonomi. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.*
Rully Indrawan. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran.* Surabaya:Refika Aditama.
Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
Siti Resmi. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 6*. Jakarta : Salemba Empat.
Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
Uber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT.Refika Aditama.
Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS.
Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.
Widayanti dan Nurlis. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga*). Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.
Wiratna Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
Yudi Hariyanto dan Suhadak Siti Ragil H. 2014. *Pengaruh Jumlah Wajib Pajak, Jumlah Surat Setoran Pajak, Dan Jumlah Surat Pemberitahun Masa Terhadap Jumlah Penerimaan Pajak Penghasilan Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara Periode 2010-2013).* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 10 No. 1 Mei 2014.