

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Besarnya pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang.

Penulis menggunakan data berupa kuesioner yang ditujukan untuk melihat seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang. Kuesioner ini disebarkan kepada wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Soreang sebanyak 91 orang, dan yang kembali sebanyak 77 orang sehingga jumlah responden yang peneliti gunakan untuk dijadikan sampel adalah 77 responden.

4.1.1 Analisis statistik deskriptif data responden

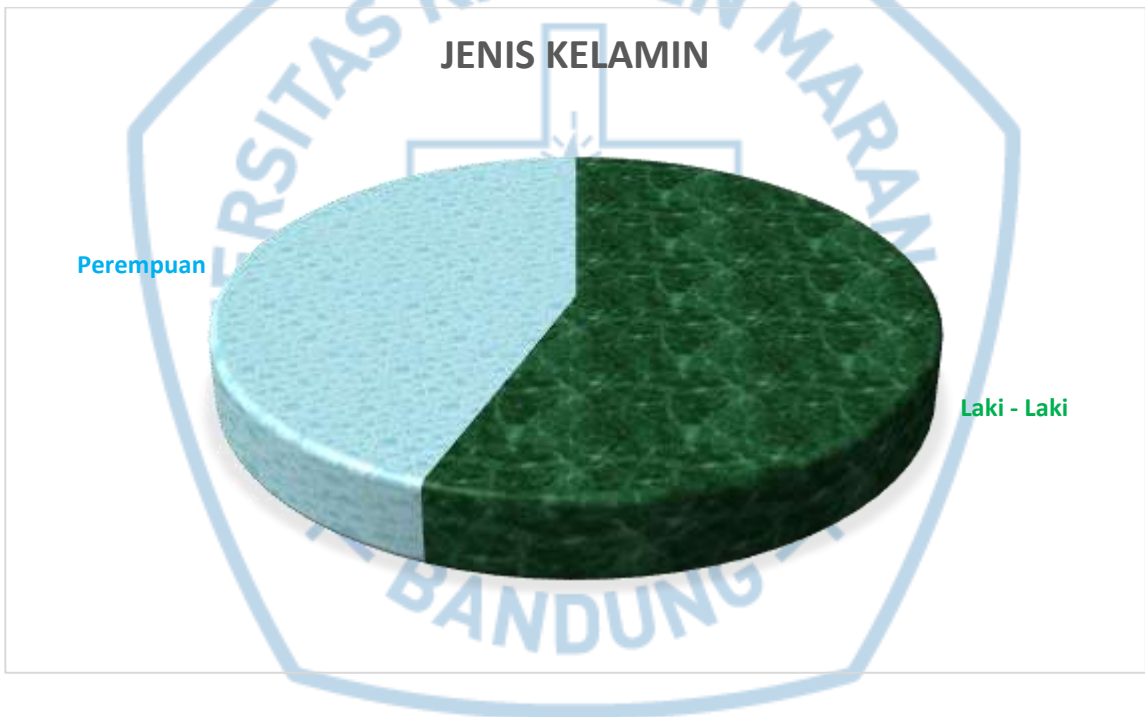
4.1.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – Laki	43	55,8 %
2	Perempuan	34	44,2 %

Total	77	100 %
--------------	-----------	--------------

Tabel 4.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan jenis kelamin. Mayoritasnya adalah responden Laki – Laki, yaitu sebanyak 43 orang atau 55,8 % dan sisanya adalah responden Perempuan sebanyak 34 orang atau 44,2 %.



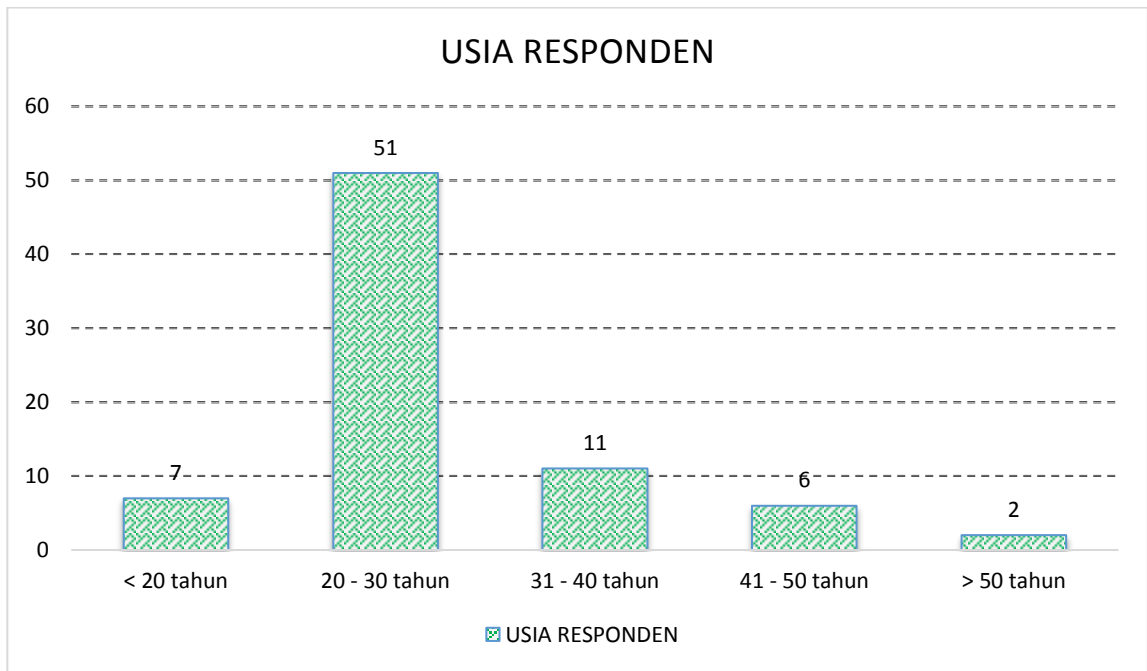
Picture 4.1 Gambaran Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.1.2 Usia Responden

Tabel 4.2 Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	7	9,1 %
2	20 – 30 tahun	51	66,2 %
3	31 – 40 tahun	11	14,3 %
4	41 – 50 tahun	6	7,8 %
5	> 50 tahun	2	2,6 %
Total		77	100 %

Tabel 4.2 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan usia. Pada urutan pertama, mayoritasnya adalah pada klasifikasi no 2 yaitu 20 – 30 Tahun karena pada jenjang usia ini adalah usia produktif untuk bekerja sehingga banyak Wajib Pajak yang tergolong dalam klasifikasi ini yaitu sebanyak 51 orang atau 66,2 %. Pada urutan ke 2 terdapat diklasifikasi no 3 yaitu 31 – 40 tahun sebanyak 11 orang atau 14,3 %. Pada urutan ke 3 terdapat diklasifikasi no yaitu 1 < 20 tahun sebanyak 7 orang atau 9,1 %. Pada urutan ke 4 terdapat diklasifikasi no 4 yaitu 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang atau 7,8 % dan sisanya diklasifikasi no 5 yaitu > 50 tahun sebanyak 2 orang atau 2,6 %.



Picture 4.2 Gambaran Persentase Responden Berdasarkan Usia

4.1.1.3 Tingkat pendidikan responden

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

No	Tingkat pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA / Sederajat	51	66,2 %
2	D3	13	16,9 %
3	S1	13	16,9 %
4	S2	-	-
5	S3	-	-

Total	77	100 %
--------------	-----------	--------------

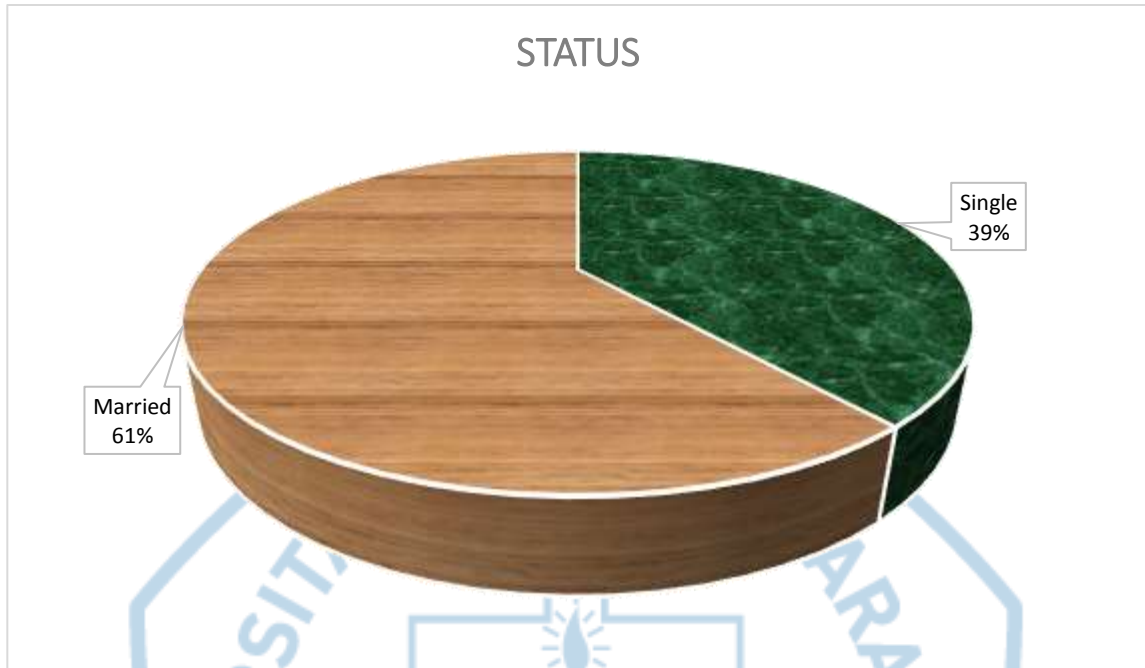
Tabel 4.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh responden. Mayoritas tingkat pendidikan responden ada pada SMA / Sederajat yaitu 51 orang atau 66,2 %. Sisanya sebanyak 13 orang atau 16,9 % yang terbagi kedalam dua golongan yaitu berpendidikan terakhir D3 dan S1.

4.1.1.4 Status Responden

Tabel 4.4 Status Responden

No	Status	Frekuensi	Persentase
1	Belum Menikah	30	39 %
2	Menikah	47	61 %
Total		77	100 %

Tabel 4.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan statusnya. Mayoritasnya adalah responden yang sudah menikah sebanyak 47 orang atau 61 % dan sisanya adalah responden yang belum menikah sebanyak 30 orang atau 39 %.



Picture 4.3 Gambaran Persentase Status Responden

4.1.2 Analisis deskriptif data penelitian

Analisis deskriptif data penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui analisis ini dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, maka dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden diadopsi dari teori Sugiyono (2009), yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum, kemudian diagi jumlah kategori yang diinginkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{5}$$

Keterangan :

Skor Maksimum = Jumlah Responden x Jumlah pernyataan x 5

Skor Minimum = Jumlah Responden x Jumlah pernyataan x 1.

Analisis deskriptif ini dilakukan dengan mengacu pada setiap variabel yang diteliti.

4.1.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menjawab Setuju terhadap pernyataan-pernyataan tentang variabel Kualitas Pelayanan Fiskus. Dari 77 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai berikut :

Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden Terhadap item-item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

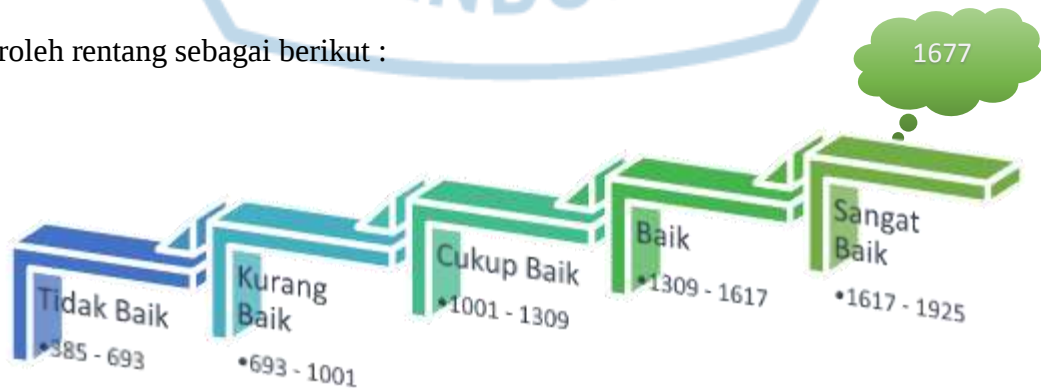
Instrumen	Jawaban Responden					Total Skor
	5	4	3	2	1	
1	35	37	3	1	1	335
2	36	38	3	-	-	341
3	31	42	2	1	1	332

4	34	40	2	-	1	337
5	36	35	3	-	3	332
Total	172	192	13	2	6	1677
	(172 x 5)	(192 x 4)	(13 x 3)	(2 x 2)	(6 x 1)	
	860	768	39	4	6	

Pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dengan jumlah item pernyataan 5 butir dan jumlah responden 77 orang, diperoleh total skor sebesar 1677, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor Kategori} &= \frac{(77 \times 5 \times 5) - (77 \times 5 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1925 - 385}{5} = 308 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 308, sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 5 butir pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) diperoleh rentang sebagai berikut :



Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pernyataan yang diajukan mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Fiskus termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Secara Detail sebaran jawaban responden mengenai item-item pernyataan tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) dapat diketahui melalui tabel di bawah ini.

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Fasilitas yang Modern dan Terawat Baik pada KPP Telah Memudahkan Jalur Pembayaran Wajib Pajak

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	35	45,45 %
Setuju	37	48,05 %
Ragu – ragu	3	3,9 %
Tidak Setuju	1	1,3 %
Sangat Tidak Setuju	1	1,3 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “Fasilitas yang modern dan terawat baik pada KPP telah memudahkan jalur

pembayaran Wajib Pajak. Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 37 orang atau dengan persentase 48,05 %. Minoritas responden menyatakan “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Fiskus Terampil dalam Menghitung Jumlah Pajak Terutang Sehingga Memberikan Kemudahan bagi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	36	46,75 %
Setuju	38	49,35 %
Ragu – ragu	3	3,9 %
Tidak Setuju	0	0 %
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “Fiskus terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang sehingga memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.”

Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 38 orang atau dengan persentase 49,35 %. Minoritas responden menyatakan “Ragu - ragu” sebesar 3 orang atau dengan persentase 3,9 %. Dan sisanya pada kategori “Tidak Setuju” serta “Sangat Tidak Setuju” tidak ada yang menyatakan.

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Fiskus Melakukan Tugasnya dengan Sopan dan Ramah dalam Membimbing Wajib Pajak ketika Melakukan Kewajiban Perpajakannya Sehingga Wajib Pajak Merasa Nyaman dalam Melakukan Kewajibannya

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	40,26 %
Setuju	42	54,54 %
Ragu – ragu	2	2,6 %
Tidak Setuju	1	1,3 %
Sangat Tidak Setuju	1	1,3 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “Fiskus melakukan tugasnya dengan sopan dan ramah dalam membimbing Wajib

Pajak ketika melakukan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan kewajibannya. Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 42 orang atau dengan persentase 54,54 %. Minoritas responden menyatakan “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” masing - masing sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Fiskus Memberikan Jawaban dengan Jelas dan Sabar Terhadap Setiap Pertanyaan Wajib Pajak Seputar Membayar Kewajibannya

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	34	44,16 %
Setuju	40	51,94 %
Ragu – ragu	2	2,6 %
Tidak Setuju	0	0 %
Sangat Tidak Setuju	1	1,3 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan **“Fiskus memberikan jawaban dengan jelas dan sabar terhadap setiap pertanyaan**

Wajib Pajak seputar membayar kewajibannya.” Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 40 orang atau dengan persentase 51,94 %. Minoritas responden menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

**Pelayanan Administrasi Dilakukan dengan Cepat dan Tepat (Birokrasi Lancar/
Tidak Berbelit-belit)**

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	36	46,75 %
Setuju	35	45,45 %
Ragu – ragu	3	3,9 %
Tidak Setuju	0	0 %
Sangat Tidak Setuju	3	3,9 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan **“Pelayanan administrasi dilakukan dengan cepat dan tepat (birokrasi lancar/ tidak berbelit-belit).”** Mayoritas responden menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 36 orang atau

dengan persentase 46,75 %. Minoritas responden menyatakan “Ragu - ragu” dan “Sangat Tidak Setuju” masing - masing sebesar 3 orang atau dengan persentase 3,9 %.

4.1.2.2 Variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menjawab Sangat Setuju terhadap pernyataan-pernyataan tentang variabel Ketegasan Sanksi Pajak. Dari 77 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Ketegasan Sanksi Pajak sebagai berikut :

Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Terhadap item-item pernyataan variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

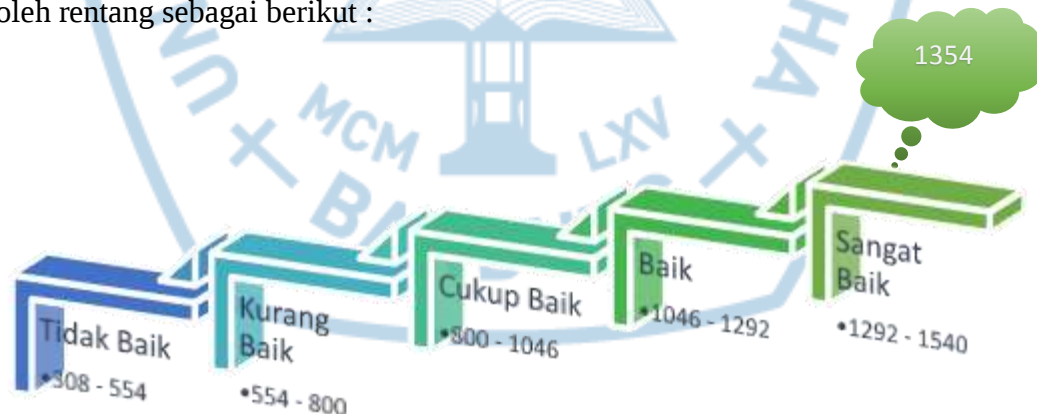
Instrumen	Jawaban Responden					Total Skor
	5	4	3	2	1	
1	41	34	1	1	-	346
2	33	42	2	-	-	339
3	31	43	3	-	-	336
4	30	43	3	1	-	333
Total	135	162	9	2	-	

	(135 x 5)	(162 x 4)	(9 x 3)	(2 x 2)	(0 x 1)	1354
	675	648	27	4	-	

Pada variabel Ketegasan Sanksi Pajak dengan jumlah item pernyataan 5 butir dan jumlah responden 77 orang, diperoleh total skor sebesar 1681, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor Kategori} &= \frac{(77 \times 4 \times 5) - (77 \times 4 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1540 - 308}{5} = 246,4 = 246 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 246, sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 4 butir pernyataan mengenai Ketegasan Sanksi Pajak (X2) diperoleh rentang sebagai berikut :



Melalui jumlah skor tanggapan dari 4 pernyataan yang diajukan mengenai Variabel Ketegasan Sanksi Pajak, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Ketegasan Sanksi Pajak termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Secara Detail sebaran

jawaban responden mengenai item-item pernyataan tentang Ketegasan Sanksi Pajak (X2) dapat diketahui melalui tabel di bawah ini.

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Pengenaan Sanksi Harus dilaksanakan dengan Tegas kepada Semua Wajib Pajak yang Melakukan Pelanggaran Tanpa Toleransi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	41	53,25 %
Setuju	34	44,15 %
Ragu – ragu	1	1,3 %
Tidak Setuju	1	1,3 %
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “**Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran tanpa toleransi.**” Mayoritas responden menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 41 orang atau dengan persentase 53,25 %. Minoritas responden

menyatakan “Ragu - Ragu” dan “Tidak Setuju” sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Penerapan Sanksi Pajak Harus Sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan Undang-

Undang Perpapajakan Sehingga Membantu Meningkatkan Kepercayaan Wajib

Pajak

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	33	42,86 %
Setuju	42	54,54 %
Ragu – ragu	2	2,6 %
Tidak Setuju	0	0 %
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “Penerapan Sanksi Pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan undang-undang perpajakan sehingga membantu meningkatkan kepercayaan wajib pajak.” Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 42 orang atau dengan

persentase 54,54 %. Minoritas responden menyatakan “Ragu - Ragu” sebesar 2 orang atau dengan persentase 2,6 %.

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Pengenaan Sanksi yang Cukup Berat Dapat Mendidik Wajib Pajak Untuk Selalu

Melaporkan SPTnya

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	40,26 %
Setuju	43	55,84 %
Ragu – ragu	3	3,9 %
Tidak Setuju	0	0 %
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “**Pengenaan sanksi yang cukup berat dapat mendidik wajib pajak untuk selalu melaporkan SPTnya.**” Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 43 orang atau dengan persentase 55,84 %. Minoritas responden menyatakan “Ragu - Ragu” sebesar 3 orang atau dengan persentase 3,9 %.

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Sanksi Pajak Sangat diperlukan Agar Tercipta Kedisiplinan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	30	38,96 %
Setuju	43	55,84 %
Ragu – ragu	3	3,9 %
Tidak Setuju	1	1,3 %
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan” Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 43 orang atau dengan persentase 55,84 %. Minoritas responden menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

4.1.2.3 Variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y)

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menjawab Setuju terhadap pernyataan-pernyataan tentang variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21. Dari 77 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 sebagai berikut :

Tabel 4.16 Skor Jawaban Responden Terhadap item-item pernyataan variabel

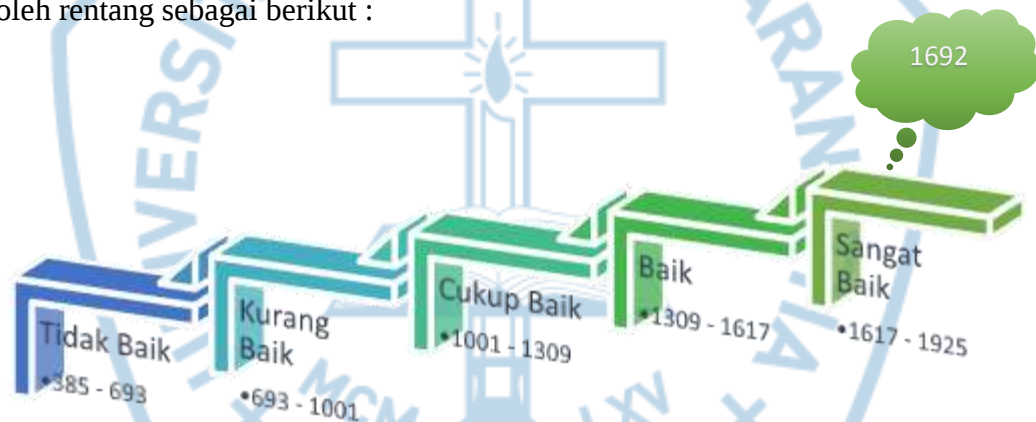
Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y)

Instrumen	Jawaban Responden					Total Skor
	5	4	3	2	1	
1	33	35	5	3	1	327
2	33	40	4	-	-	337
3	44	32	1	-	-	351
4	39	33	4	-	1	340
5	32	42	3	-	-	337
Total	181	182	17	3	2	1692
	(181 x 5)	(182 x 4)	(17 x 3)	(3 x 2)	(2 x 1)	
	905	728	51	6	2	

Pada variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 dengan jumlah item pernyataan 5 butir dan jumlah responden 77 orang, diperoleh total skor sebesar 1692, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Rentang Skor Kategori} &= \frac{(77 \times 5 \times 5) - (77 \times 5 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1925 - 385}{5} = 308\end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 308, sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 5 butir pernyataan mengenai Ketegasan Sanksi Pajak (X2) diperoleh rentang sebagai berikut :



Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pernyataan yang diajukan mengenai Variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Secara Detail sebaran jawaban responden mengenai item-item pernyataan tentang Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 (Y) dapat diketahui melalui tabel di bawah ini.

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Adanya Perbaikan Kualitas Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	33	42,85 %
Setuju	35	45,45 %
Ragu – ragu	5	6,5 %
Tidak Setuju	3	3,9 %
Sangat Tidak Setuju	1	1,3 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “Adanya perbaikan kualitas pemeriksaan dan penyidikan pajak.” Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 35 orang atau dengan persentase 45,45 %. Minoritas responden menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Sistem Informasi Teknologi yang Semakin Sempurna

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	33	42,85 %
Setuju	40	51,95 %
Ragu – ragu	4	5,2 %
Tidak Setuju	-	0 %
Sangat Tidak Setuju	-	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “Sistem informasi teknologi yang semakin sempurna” Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 40 orang atau dengan persentase 51,95 %. Minoritas responden menyatakan “Ragu - Ragu” sebesar 4 orang atau dengan persentase 5,2 %.

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Meningkatkan Kegiatan Intensifikasi dan Eskstensifikasi Pajak

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	44	57,14 %
Setuju	32	41,56 %
Ragu – ragu	1	1,3 %
Tidak Setuju	-	0 %
Sangat Tidak Setuju	-	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “**Meningkatkan kegiatan Intensifikasi dan Eskstensifikasi pajak**” Mayoritas responden menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 44 orang atau dengan persentase 57,14 %. Minoritas responden menyatakan “Ragu - Ragu” sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

**Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Kewajiban Perpajakannya Melalui
Penyuluhan dan Sosialisasi**

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	39	50,65 %
Setuju	33	42,85 %
Ragu – ragu	4	5,2 %
Tidak Setuju	-	0 %
Sangat Tidak Setuju	1	1,3 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “**Meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakannya melalui penyuluhan dan sosialisasi**” Mayoritas responden menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 39 orang atau dengan persentase 50,65 %. Minoritas responden menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 1 orang atau dengan persentase 1,3 %.

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan

Penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	41,56 %
Setuju	42	54,54 %
Ragu – ragu	3	3,9 %
Tidak Setuju	-	0 %
Sangat Tidak Setuju	-	0 %
Total	77	100 %

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang item pernyataan “**Penyempurnaan sistem administrasi perpajakan**” Mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebesar 42 orang atau dengan persentase 54,54 %. Minoritas responden menyatakan “Ragu - Ragu” sebesar 3 orang atau dengan persentase 3,9 %.

4.1.3 Uji Instrumen

4.1.3.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji keabsahan setiap item pertanyaan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Penulis menggunakan dua alat bantu hitung yang digunakan untuk uji Validitas yaitu KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) dan korelasi *Pearson Product Moment* dengan factor loading yang digunakan sebesar 0,400. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari 0,400 maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuisioner variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.22 Hasil Uji Kecukupan Sampel

Deskripsi	KMO*
Kriteria	$KMO \geq 0,50$
Hasil	KMO = 0.754
Simpulan	Memiliki Kecukupan Sampel

Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Item Pertanyaan	Validitas		
	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
1	0.685	0.400	Valid
2	0.610	0.400	Valid
3	0.249	0.400	Not Valid
4	0.777	0.400	Valid
5	0.694	0.400	Valid

Tabel 4.24 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X2)

Item Pertanyaan	Validitas		
	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
1	0.362	0.400	Not Valid
2	0.815	0.400	Valid
3	0.726	0.400	Valid

4	0.745	0.400	Valid
---	-------	-------	--------------

Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21 (Y)

Item Pertanyaan	Validitas		
	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
1	0.288	0.400	Not Valid
2	0.639	0.400	Valid
3	0.740	0.400	Valid
4	0.720	0.400	Valid
5	0.721	0.400	Valid

Tabel 4.26 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel dengan Kriteria KMO $\geq 0,50$.

Variabel / Indikator	Factor Loading	Simpulan
X1 : A1, A2, A4 dan A5	0.466/0.553/0.739/0.721	VALID
X2 : M2, M3 dan M4	0.665/0.662/0.762	VALID

Y : Y2, Y3, Y4 dan Y5	0.604/0.745/0.735/0.656	VALID
-----------------------	-------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat 11 indikator yang memenuhi syarat kevalidan.

4.1.3.2 Reliabilitas

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengukur koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel $> 0,6$ maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan. Sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka butir pertanyaan tidak reliabel (Ghozali, 2009).

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Uraian / Variabel	Kualitas Pelayanan Fiskus	Ketegasan Sanksi Pajak	Peningkatan Penerimaan PPH 21
<i>Cronbach's alpha (a)*</i>	0.655	0.634	0.653
<i>Range of Item to total correlation*</i>	0.329 – 0.572	0.381 – 0.568	0.354 – 0.536

Range of item deleted*	0.438 – 0.635	0.366 – 0.633	0.526 – 0.637
-------------------------------	---------------	---------------	---------------

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel dengan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

4.1.4.1 Uji Normalitas

Cara melihat apakah data telah berdistribusi normal atau tidak adalah dengan Regression melihat nilai residual Kolmogorof Smirnov. Apakah *Asimp.Sig* $> \alpha$.

Tabel 4.28 Hasil Uji Normalitas

	Sig.
Unstandardied Residual	.096

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Dengan *Asimp.Sig* $0.096 > 0.05$

4.1.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak

terjadi korelasi diantara variabel independen. Dikatakan terjadi multikolinearitas jika antar independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen (Ghozali, 2009).

Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas

	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	.794	1.260
Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	.794	1.260

4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas

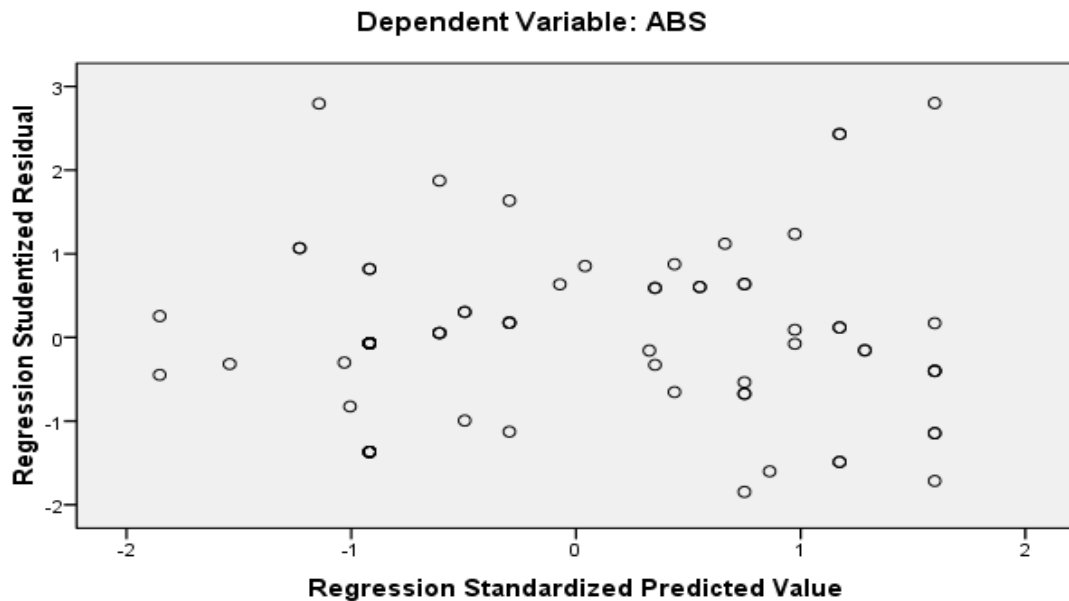
Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009).

Tabel 4.30 Hasil Uji Heteroskedastisitas

	Sig.
Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	.361
Ketegasan Sanksi Pajak (X2)	.412

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa data terbebas dari heteroskedastisitas, Dengan $X1 = 0.361 > 0.05$ dan $X2 = 0.412 > 0.05$.

Tabel 4.31 Hasil Uji Scatterplot
Scatterplot



Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk sebuah pola serta sebarannya berada di atas dan di bawah titik nol. Dengan demikian dapat diketahui bahwa tidak terdapat pelanggaran asumsi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini rumus regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y : Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21
- α : Konstanta (harga Y, bila X=0)
- β : Koefisiensi regresi (Menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen)
- X1 : Kualitas Pelayanan Fiskus
- X2 : Ketegasan Sanksi Pajak
- ε : Standar Error

Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

MOdel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	10,925	2,027	-	5,391	,000
Kualitas Pelayanan Fiskus	,140	,103	,166	1,362	,177
Ketegasan sanksi pajak	,332	,156	,259	2,128	,037

a. Dependent Variable : Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH pasal 21

Dari *output* di atas diketahui nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi liner berganda sebagai berikut :

$$Y = 10,925 + 0,140 X_1 + 0,332 X_2$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut :

$\beta_0 = 10,925$ artinya jika variabel X_1 dan X_2 bernilai nol (0), maka variabel Y akan bernilai 10,925 satuan.

$\beta_1 = 0,140$ artinya jika Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,140 satuan.

$\beta_2 = 0,332$ artinya jika Ketegasan Sanksi Pajak (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,332 satuan.

4.1.6 Uji R² (Koefisien Determinasi)

Setelah diketahui nilai R sebesar 0,365 maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Deteminasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	,365 ^a	,133	,110	1,58802

a. Predictors : (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak.

b. Dependent Variable : Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= r^2 \times 100 \% \\
 &= (0,365)^2 \times 100 \% = 13,31 \%
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, maka diperoleh nilai KD sebesar 13,31 % yang menunjukkan arti bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) sebesar 13,31 % terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21. Sedangkan sisanya sebesar 86,69 % dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan penulis.

Koefisien Beta x Zero – order :

Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Beta x Zero-order

(Tiap Variabel)

Model	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
Kualitas Pelayanan Fiskus	,166	,283
Ketegasan Sanksi Pajak	,259	,334

a. Dependent Variable : Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21

1. Variabel $X_1 = 0,166 \times 0,283 = 0,047 = 4,7 \%$
2. Variabel $X_2 = 0,259 \times 0,334 = 0,087 = 8,7 \%$

Dari hasil uji individu di atas diketahui bahwa variabel X_1 (Kualitas Pelayanan Fiskus) terhadap variabel Y (Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21) Memiliki pengaruh sebesar 0,047 atau 4,7 % dan X_2 (Ketegasan Sanksi Pajak) terhadap variabel Y (Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21) memiliki pengaruh sebesar 0,087 atau 8,7 %.

4.1.7 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji – F)

H_0 : Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21.

H_1 : Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH pasal 21.

Tingkat Signifikan (α) sebesar 5 %

Dengan menggunakan program SPSS diperoleh *output* sebagai berikut :

Tabel 4.35

Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji – F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,696	2	,848	1,397	,254 ^a
Residual	44,915	74	,607		
Total	46,612	76			

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 1,397 dengan *p-value* (sig) 0,254. Dengan $\alpha = 0,05$ serta derajat kebebasan $v_1 = 74$ ($n - (k - 1)$) dan $v_2 = 2$, maka didapat F_{tabel} 3,12. Dikarenakan nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ (1,397 < 3,12) maka H_0 diterima, artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21.

4.2 Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang secara Parsial.

4.2.1 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji – t)

Dengan menggunakan program SPSS diperoleh *output* sebagai berikut :

Tabel 4.36 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji – t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	5,391	,000
Kualitas Pelayanan Fiskus	1,361	,177
Ketegasan Sanksi Pajak	2,128	,037

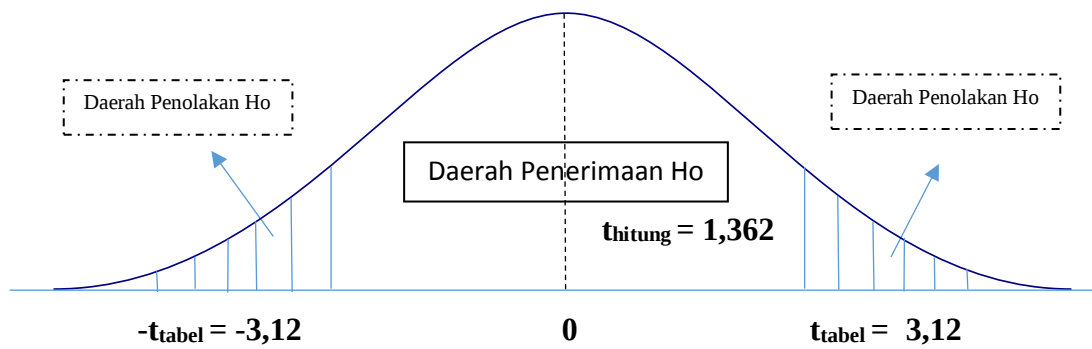
a. Dependent Variabel : Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21

❖ Pengujian Hipotesis variabel X_1 (Kualitas Pelayanan Fiskus)

H_0 : Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Meningkatkan penerimaan pajak PPh Pasal 21.

H_a : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPH Pasal 21.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5 % dan derajat kebebasan (v) = 74 ($n - (k + 1)$) didapat nilai t_{tabel} 3,12.



Picture 4.4 Pengujian Hipotesis X_1 (Kualitas Pelayanan Fiskus)

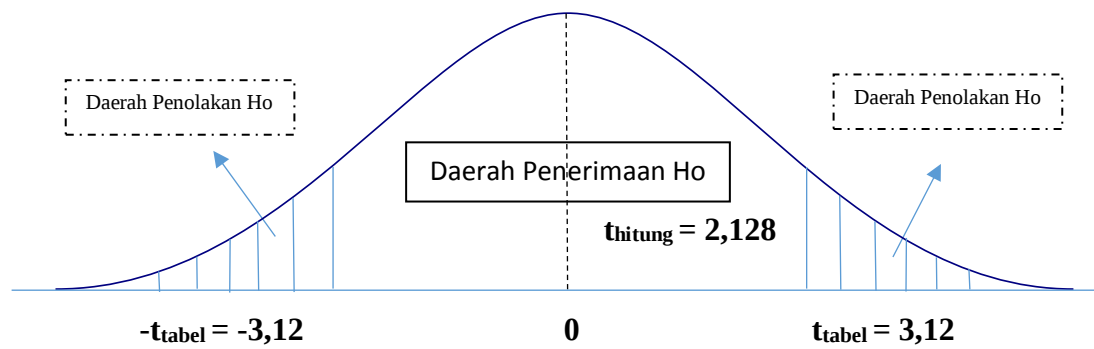
Dari *output SPSS* di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk X_1 sebesar 1,362 dan t_{tabel} 3,12. Dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 namun tidak signifikan.

❖ Pengujian Hipotesis variabel X_2 (Ketegasan Sanksi Pajak)

H_0 : Ketegasan Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21.

H_1 : Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5 % dan derajat kebebasan (v) = 74 ($n - (k + 1)$) didapat nilai t_{tabel} 3,12.



Picture 4.5 Pengujian Hipotesis X_2 (Ketegasan Sanksi Pajak)

Dari *output SPSS* di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk X_1 sebesar 2,128 dan t_{tabel} 3,12. Dikarenakan nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima, artinya Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 namun tidak signifikan.