

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DAN PENGENAAN SANKSI ADMINISTRASI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK REKLAME KOTA KUPANG
(Studi Kasus pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang)**

Novita Charolin Bay ; Selfesina Samadara***

Abstrak

Pajak Reklame adalah sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang berperan penting bagi anggaran dan belanja daerah, pajak reklame diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi kelangsungan pembangunan daerah. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ngenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan pengenaan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reklame kota kupang diketahui bahwa Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kualitas pelayanan fiskus, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi, Sanksi administrasi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame kota kupang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan pengenaan sanksi administrasi pajak akan menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak reklame, Kemampuan variabel independen ini menjelaskan besarnya pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 40,4%, sementara 59,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Reklame

**) Novita Charolin Bay; Alumni Mahasiswa Program Studi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Kupang.*

**) Selfesina Samadara ; Dosen Program Studi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Kupang*

PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan suatu kegiatan terencana yang dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan strategi yang baik agar pembangunan dapat dilakukan merata di segala bidang. Pembangunan di Indonesia yang selama lebih dari tiga dekade berorientasi kepada

pusat (*sentralistik*) telah menimbulkan kesenjangan antara Jawa dan luar Jawa akibat terkonsentrasinya pembangunan di Pulau Jawa. Perlu adanya kebijakan dari pemerintah agar pembangunan bisa dilaksanakan secara merata di semua daerah.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang

Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah merubah paradigma penyelenggaraan Pemerintah Daerah dari yang bernuansa sentralistik menuju kepada nuansa desentralistik.

Pemerintah Daerah berwenang untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi. Pemberian otonomi yang luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui pemberian otonomi yang luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah dan potensi keanekaragaman daerah.

Pendapatan Asli Daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah adalah semua hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran tersebut. Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Hasil Pajak Daerah, Hasil Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan, dan Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah. Secara umum Pajak daerah merupakan salah satu penyumbang terbesar bagi pendapatan asli daerah, maka sudah sepatutnya pemerintah daerah mampu meningkatkan penerimaan dari sektor pajak daerah agar tercapainya kemandirian daerah.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 menetapkan jenis-jenis pajak yang

dapat meningkatkan penerimaan daerah dari sumber pajak, mengingat penetapan pajak yang dapat dipungut daerah berdasarkan undang-undang ini didasarkan antara lain pada potensinya yang cukup besar. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 lahir sebagai upaya untuk mengubah sistem perpajakan daerah yang berlangsung di Indonesia. Pajak memiliki dua fungsi yaitu pajak untuk meningkatkan kas negara dan pajak untuk meningkatkan kas daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak daerah dibagi menjadi dua jenis pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/Kota.

Pajak Reklame adalah sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang berperan penting bagi anggaran dan belanja daerah, pajak reklame diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi kelangsungan pembangunan daerah. Sejauh ini pemerintah masih mengalami kendala dalam meningkatkan penerimaan dari pajak reklame seperti kurangnya kesadaran atau kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak atas penyelenggaraan reklame/merek usaha. Oleh karena itu perlu diadakan upaya dalam melakukan kearah perbaikan dan peningkatan pelayanan terhadap penerimaan pajak daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah adalah lebih mensosialisasikan pentingnya Pajak Reklame kepada masyarakat tentang pentingnya pajak daerah khususnya reklame guna kepentingan umum atau pembangunan daerah tersebut. Dibawah ini adalah perkembangan penerimaan

pajak reklame selama lima tahun terakhir:

Tabel 1
Target dan Realisasi Pajak Reklame Kota Kupang

No	Tahun	Target	Realisasi	Presentasi
1	2010	Rp. 650.000.000	Rp. 819.134.369	126,02%
2	2011	Rp. 1.025.000.000	Rp. 940.458.832	91,75%
3	2012	Rp. 1.100.000.000	Rp. 1.179.185.453	107,20%
4	2013	Rp. 1.530.000.000	Rp. 1.287.491.279	84,15%
5	2014	Rp. 1.602.171.280	Rp. 2.083.615.881	130,05%

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang, 2015

Berdasarkan tabel 1.1 diatas maka penerimaan pajak reklame mengalami peningkatan pencapaian target yaitu pada 2010, 2012, dan 2014 sedangkan tidak mencapai target pada tahun 2011 dan 2013. Penurunan pencapaian target pajak reklame menjadi masukan untuk pemerintah daerah Kota Kupang agar lebih memperhatikan dalam proses pemunggutan. Terlepas dari semua itu, pajak reklame tetaplah pajak yang cukup menjanjikan dalam memberikan kontribusi bagi pembangunan di Kota Kupang.

Kontribusi pajak reklame bagi pemerintah daerah kota kupang dapat terwujud bila wajib pajak lebih menyadari akan kewajiban wajib pajak namun tidak dapat dihindari bahwa pelayanan dan sanksi-sanksi juga dapat digunakan untuk memaksimalkan penerimaan pajak reklame. Menyadari hal dan bertolak pada penelitian yang telah dilakukan pada daerah dan objek pajak yang berbeda membuat penulis tertarik melakukan penelitian ini. Peneliti terdahulu oleh Hermawan Adiputra pada tahun 2014 menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib

pajak PPh pasal 25 badan, begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Ratu dan Sri Putri Tita dengan variabel pelayanan fiskus, pemahaman kepatuhan wajib pajak, sanksi administrasi menunjukkan semua variabel ini berpengaruh positif dan saling berhubungan positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan maupun perorangan. Melalui peneliti terdahulu penulis memutuskan melakukan penelitian terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus dan pengenaan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak reklame kota kupang. Penulis mengambil objek pajak reklame dikarenakan pajak reklame merupakan pajak yang sedang bertumbuh pesat seiring banyaknya usaha dan investasi yang bertumbuh di kota kupang. Pelayanan fiskus dan sanksi administrasi yang diterapkan pemerintah kota kupang merupakan sebuah terobosan positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Banyak hal yang membuat realisasi pajak reklame tidak mencapai targetnya. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor mendasar yang membuat penerimaan pajak reklame tidak mencapai target.

Menurut Tjahjono (2006:29) kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat mempengaruhi penerimaan pajak daerah, khususnya pajak reklame. Kepatuhan wajib pajak sendiri adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan sebuah tolak ukur keberhasilan pemerintah daerah dalam mensosialisasikan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah dan membiayai keperluan daerah secara mandiri. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terutangnya bertolak juga pada pelayanan pegawai pajak atau pelayanan fiskus khususnya pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang.

Beberapa kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Pelayanan fiskus yang baik juga terkadang belum mampu membuat wajib pajak sadar

untuk memenuhi kewajiban pajaknya, oleh karena itu pemerintah harus melihat hal-hal terkait agar mampu memaksimalkan penerimaan pajak terutama pajak reklame. Proses optimalisasi pajak reklame yang telah dilakukan pemerintah Kota Kupang adalah dengan pengenaan sanksi pajak bagi wajib pajak yang melakukan tunggakan pajak reklame.

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti oleh wajib pajak (Mardiasmo 2011:59). Sanksi perpajakan terbagi atas sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi administrasi terhadap wajib pajak reklame berupa bunga, denda dan kenaikan. Pemberlakuan sanksi administrasi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berdampak langsung pada peningkatan penerimaan pajak reklame. Jika pajak reklame tidak dilunasi setelah jatuh tempo maka keterlambatan pembayaran tersebut dikenakan denda sebesar 2% perbulan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin memfokuskan penelitian ini pada pengaruh pelayanan fiskus dan pengenaan sanksi administrasi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang maka yang menjadi tujuan penelitian ini:

1. untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang.
2. untuk mengetahui pengaruh antara Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang.
3. untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengenaan Sanksi Administrasi

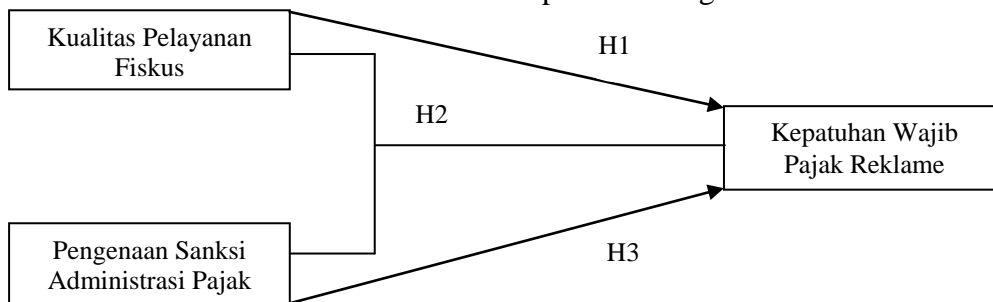
Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang.

KERANGKA PEMIKIRAN

Pajak Daerah sebagai penyumbang terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah di Kota Kupang, maka pemerintah Kota Kupang harus menaruh perhatian khusus dalam pemunggutannya. Kota Kupang yang sedang mengalami peningkatan investasi dalam dunia usaha sehingga membuat banyak jasa dan produk usaha yang ditawarkan.

Penawaran produk usaha banyak juga yang menggunakan reklame sebagai promosi terbaik. Pertumbuhan usaha dan promosi yang berdampak pada pemakaian reklame ini haruslah diperhatikan sebaik mungkin karena menjadi pendapatan bagi Kota Kupang melalui pajak reklame. Kualitas pelayanan fiskus dan pengenaan sanksi administrasi pajak adalah sebagian dari banyaknya usaha pemerintah Kota Kupang dalam mengoptimalkan penerimaan pajak reklame. Optimalisasi pajak reklame akhirnya masih bergantung pada kesadaran atau kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Melihat penjelasan di atas maka penulis menggambarkan kerangka pemikiran penulis sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban ataupun dugaan sementara terhadap suatu masalah yang dihadapi, yang masih akan diuji kebenarannya lebih lanjut melalui analisa data yang relevan dengan masalah yang terjadi.

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang ditunjukkan pada gambar diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. H1: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang
- b. H2: Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang
- c. H3: Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang.

METODE PENELITIAN

Yang menjadi objek penelitian adalah mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang. Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penulis menggunakan data kualitatif berdasarkan perbandingan antara teori dan fakta yang ada

diperusahaan. Dalam menganalisis beberapa masalah, penulis mengenakan cara berfikir deduktif, cara berfikir yang dimulai dari pengetahuan yang bersifat umum dan bertitik tolak dari pengetahuan umum untuk menilai suatu kejadian khusus. Sumber ada dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. **Teknik Pengumpulan Data** menggunakan dua pendekatan yaitu penelitian lapangan, Observasi, Kuesioner, Studi dokumen dan Penelitian Kepustakaan. . Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak reklame yang membayar pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang. Jumlah wajib pajak reklame pada tahun 2014 sebanyak 1.750 wajib pajak, yang terdiri dari wajib pajak Badan sebanyak 663 dan wajib pajak orang pribadi sebanyak 1.087. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian melalui hasil tabulasi butir-butir pernyataan kuesioner yaitu kualitas pelayanan fiskus, pengenaan sanksi administrasi pajak dan kepatuhan wajib pajak reklame Kota Kupang. Pada penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data-data variabel melalui grafik persentase tingkat kualitas pelayanan fiskus, pengenaan sanksi administrasi pajak dan kepatuhan wajib pajak reklame Kota Kupang. teknik analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini terdiri atas : Uji Kualitas Data, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik,

Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang dengan jumlah responden sebanyak 50 orang.

Karakteristik responden dikelompokkan menurut usia dan jenis kelamin. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan berikut ini.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1
Presentase Usia Responden

Usia	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
< 20 tahun	0	0%
21-30 tahun	8	16%
31-40 tahun	26	52%
41-50 tahun	12	24%
> 51 tahun	4	8%
Total	50	100%

Sumber: data diolah penulis, 2015

Data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 4.1 di atas, maka jumlah

responden terbesar adalah responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 26 orang atau 52%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berusia > 51 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau 8%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang adalah berusia produktif.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Presentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Laki-laki	29	58%
Perempuan	21	42%
Total	50	100%

Sumber: data diolah penulis, 2015

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.2 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 29 orang atau 58%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 21 orang atau 42%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak reklame pada

Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang adalah berjenis kelamin laki-laki.

4.1. Analisis Deskriptif

4.3.1 Analisis Deskriptif variabel

Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan fiskus

didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

No	Pernyataan	SS		S		RG		TS		STS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	perlengkapan sarana dan prasarana ditempat pembayaran pajak sudah baik	12	24	24	48	10	20	3	6	1	2
2	sarana komunikasi ditempat pembayaran pajak sudah baik	13	26	16	32	17	34	3	6	1	2
3	petugas pajak sudah memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan	11	22	15	30	21	42	2	4	1	2
4	petugas pajak mempunyai keinginan untuk membantu wajib pajak dengan tanggap	3	6	19	38	21	42	4	8	3	6
5	petugas pajak dapat dipercaya dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya	3	6	12	24	19	38	8	16	8	16
6	petugas pajak memberikan perhatian pada pengeluhan wajib pajak	3	6	13	26	22	44	7	14	5	10

Sumber: data diolah penulis, 2015

Berdasarkan tabel 4.3 diatas maka dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan fiskus sebagai berikut:

1. Item pernyataan pertama tentang perlengkapan sarana prasarana, dari 50 responden yang menjawab sangat setuju sebesar 24%, 48% menjawab Setuju, 20% menjawab ragu-ragu, 6% menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti untuk item pernyataan pertama responden rata-rata menjawab setuju.

2. Item pernyataan kedua tentang sarana komunikasi, dari 50 responden yang menjawab sangat setuju sebesar 26%, yang menjawab setuju sebesar 32%, sedangkan 34% menjawab ragu-ragu, 6% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 2%. Hal ini berarti item pernyataan kedua responden rata-rata menjawab ragu-ragu.

3. Item pernyataan ketiga tentang pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan, dari 50 responden, 22% menjawab sangat

- setuju, 30% menjawab setuju, 42% menjawab ragu-ragu, 4% menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan ketiga rata-rata responden menjawab ragu-ragu.
4. Item pernyataan keempat tentang pelayanan yang tanggap, dari 50 responden, 6% menjawab sangat setuju, 38% menjawab setuju, 42% menjawab ragu-ragu, 8% menjawab tidak setuju dan 6% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan keempat rata-rata responden menjawab ragu-ragu.
 5. Item pernyataan kelima tentang petugas pajak dapat dipercaya dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya, dari 50 responden, 6% menjawab sangat setuju, 24% menjawab setuju, 38% menjawab ragu-ragu, 16% menjawab tidak setuju dan 16% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan kelima rata-rata responden menjawab ragu-ragu.
 6. Item pernyataan keenam tentang usaha yang dilakukan pemerintah dalam mensosialisasikan peraturan perpajakan kepada wajib pajak agar mengetahui wajib pajak mengerti peraturan perundang-undangan perpajakan sudah baik, dari 50 responden, 6% menjawab sangat setuju, 26% menjawab setuju, 44% menjawab ragu-ragu, 16% menjawab tidak setuju dan 8% sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan keenam rata-rata responden menjawab ragu-ragu.

4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak (X2)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel pengenaan sanksi administrasi pajak didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel pengenaan sanksi administrasi pajak dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak

No.	Pernyataan	SS		S		RG		TS		STS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Menurut Bapak/Ibu, dengan adanya sanksi administrasi sebesar 2% bagi pengusaha/pengusaha kena pajak dari dasar pengenaan pajak, merupakan hukuman yang memberatkan anda	3	6	15	30	19	38	8	16	5	10
2.	Menurut Bapak/Ibu, apabila terjadi keterlambatan Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar	3	6	19	38	17	34	6	12	5	10

	pajak terhutangnya maka tidak akan dikenakan denda yang berlaku										
3.	Menurut Bapak/Ibu, pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo ataupun penundaan pembayaran pajak jangan dikenakan sanksi yang berlebihan	11	22	15	30	21	42	2	4	1	2
4.	Menurut Bapak/Ibu, apakah penundaan pembayaran pajak juga akan dikenakan sanksi	8	16	20	40	11	22	8	16	3	6
5.	Menurut Bapak/Ibu, pada saat pemeriksaan Wajib Pajak terdeteksi adanya kekurangan jumlah pajak terhutangnya maka akan dikenakan sanksi kenaikan 100% dari jumlah kekurangan pajak, apakah memberatkan anda	3	6	19	38	21	42	4	8	3	6
6.	Menurut Bapak/Ibu, jika dalam pengisian SPT terdapat ketidakbenaran maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi dengan ketentuan yang berlaku	11	22	24	48	10	20	4	8	1	2

Sumber: data diolah penulis, 2015

Berdasarkan tabel 4.4 diatas maka dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan fiskus sebagai berikut:

1. Item pernyataan pertama tentang pengenaan sanksi administrasi, dari 50 responden yang menjawab sangat setuju sebesar 6%, 30% menjawab Setuju, 38% menjawab ragu-ragu, 16% menjawab tidak setuju dan 5% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti untuk item pernyataan pertama responden rata-rata menjawab ragu-ragu.
2. Item pernyataan kedua tentang keterlambatan pembayaran pajak terutang, dari 50 responden yang menjawab sangat setuju sebesar

6%, yang menjawab setuju sebesar 38%, sedangkan 34% menjawab ragu-ragu, 12% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 10%. Hal ini berarti item pernyataan kedua responden rata-rata menjawab setuju.

3. Item pernyataan ketiga tentang pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo, dari 50 responden, 22% menjawab sangat setuju, 30% menjawab setuju, 42% menjawab ragu-ragu, 4% menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan ketiga rata-rata responden menjawab ragu-ragu.

4. Item pernyataan keempat tentang penundaan pembayaran pajak, dari 50 responden, 16% menjawab sangat setuju, 40% menjawab setuju, 22% menjawab ragu-ragu, 16% menjawab tidak setuju dan 6% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan keempat rata-rata responden menjawab setuju.
5. Item pernyataan kelima tentang pemberian sanksi, dari 50 responden, 6% menjawab sangat setuju, 38% menjawab setuju, 42% menjawab ragu-ragu, 8% menjawab tidak setuju dan 6% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan kelima rata-rata responden menjawab ragu-ragu.
6. Item pernyataan keenam tentang pengenaan sanksi atas kesalahan

pengisian SPT, dari 50 responden, 22% menjawab sangat setuju, 48% menjawab setuju, 20% menjawab ragu-ragu, 8% menjawab tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan keenam rata-rata responden menjawab setuju.

4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Reklame (Y)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kepatuhan wajib pajak reklame didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak reklame dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Reklame

No	Pernyataan	SS		S		RG		TS		STS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pajak reklame ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan	12	24	17	34	14	28	4	8	3	6
2	Pembayaran pajak reklame yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang akan ditanggung daerah	12	24	15	30	15	30	5	10	3	6
3	Perluah menyiapkan dana khusus untuk pembayaran pajak reklame anda	14	28	14	28	17	34	3	6	2	4
4	Apakah pelayanan dan peyampaian informasi tentang kewajiban membayar pajak kepada wajib pajak sudah jelas bagi anda	13	26	18	36	14	28	1	2	4	8

5	Apakah petugas pajak sudah memberikan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak bagi anda	13	26	15	30	18	36	3	6	1	2
6	Membayar pajak reklame akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat	13	26	17	34	16	32	3	6	1	2

Sumber: data diolah penulis, 2015

Berdasarkan tabel 4.5 diatas maka dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak reklame sebagai berikut:

1. Item pernyataan pertama tentang penetapan pajak reklame, dari 50 responden yang menjawab sangat setuju sebesar 24%, 34% menjawab Setuju, 28% menjawab ragu-ragu, 8% menjawab tidak setuju dan 6% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti untuk item pernyataan pertama responden rata-rata menjawab setuju.
2. Item pernyataan kedua tentang pembayaran reklame yang tidak sesuai, dari 50 responden yang menjawab sangat setuju sebesar 24%, yang menjawab setuju sebesar 30%, sedangkan 30% menjawab ragu-ragu, 10% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 6%. Hal ini berarti item pernyataan kedua responden rata-rata menjawab setuju dan ragu-ragu.
3. Item pernyataan ketiga tentang kesiapan wajib pajak membayar pajak, dari 50 responden, 28% menjawab sangat setuju, 28% menjawab setuju, 34% menjawab ragu-ragu, 6% menjawab tidak setuju dan 4% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan ketiga rata-rata responden menjawab ragu-ragu.
4. Item pernyataan keempat tentang kejelasan pelayanan dan penyampaian informasi tentang kewajiban membayar pajak, dari 50 responden, 26% menjawab sangat setuju, 36% menjawab setuju, 28% menjawab ragu-ragu, 2% menjawab tidak setuju dan 8% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan keempat rata-rata responden menjawab setuju.
5. Item pernyataan kelima tentang pemberian sosialisasi terhadap wajib pajak, dari 50 responden, 26% menjawab sangat setuju, 30% menjawab setuju, 36% menjawab ragu-ragu, 6% menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju. hal ini berarti item pernyataan kelima rata-rata responden menjawab sangat ragu-ragu.
6. Item pernyataan keenam tentang pembayaran pajak reklame akan

terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat, dari 50 responden, 26% menjawab sangat setuju, 34% menjawab setuju, 32% menjawab ragu-ragu, 6% menjawab tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Hal ini berarti item pernyataan keenam rata-rata responden menjawab setuju.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan pengenaan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reklame kota kupang maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kualitas pelayanan fiskus, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi.
2. Sanksi administrasi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame kota kupang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan pengenaan sanksi administrasi pajak akan menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak reklame.
3. Kemampuan variabel independen ini menjelaskan besarnya pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 40,4%, sementara 59,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Fiskus harus bertindak professional dalam melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Pihak direktorat jenderal pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus kepada kepada wajib pajak. Fiskus juga diseleksi sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya.
2. Pemerintah harus mensosialisasikan sanksi pajak dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi pajak serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi pajak terhadap wajib pajak.
3. Perlu disosialisasikan pentingnya membayar pajak dimasyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui radio, surat kabar serta media lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amilin dan Fanny Yusronillah. (2009). Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Jenis Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Motivasi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. Djajadiningrat, S.J. 2003. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat. Jakarta
- Kurniawan dan Bagas Pamungkas, 2006. Penagihan Pajak
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Siahaan, Marihot. 2005. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Resmi, Siti. 2003. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat. Jakarta.
- Reza. (2007). Arditia analisis Kontribusi dan Efektivitas Pajak Daerah Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah kota Surabaya
- Sunarto. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan Citra Pustaka. Yogyakarta.
- Suandy, Erly. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Saidi, Djafar Muhammad. 2011. *Hukum Keuangan Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Soemitro, Rochmat. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Liberty. Jakarta.
- Suandy, Erly. 2000. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat. Jakarta
- Wirasastami. 2003. Masalah Pengurusan Keuangan Negara suatu pengantar teknik. jilid II. CV. Yulianti. Bandung
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. Jakarta.
- *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 pasal 79 Tahun 1999* Tentang Sumber Pendapatan Daerah
- *Keputusan Dalam Negri Nomor 1 Tahun 2000* perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor
- *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000* Tentang Pajak Daerah