

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN
FISKUS, KESADARAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KPP PRATAMA SEMARANG TIMUR)**



MANUSKRIP

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun Oleh:

Nama: Muhammad Subki

NIM: E2B017125

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG
2021**

PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS, KESADARAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Muhammad Subki¹⁾, Hardiwinoto²⁾, Nurcahyono³⁾

¹⁾Akuntansi/Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Semarang

²⁾Akuntansi/Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Semarang

³⁾Akuntansi/Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Semarang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax socialization, fiscal service, tax awareness, and tax sanctions on obedience of personal taxes obligatory. This research was conducted at the East Semarang Primary Tax Office. The number of samples taken is 100 taxpayers. The sampling technique used is convenience Sampling or sampling based on convenience. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study showed that the tax socialization, fiscal service, tax awareness, and tax sanctions had a positive effect on obedience of personal taxes obligatory at East Semarang Primary Tax Office. The results showed that the tax socialization, fiscal service, tax awareness, and tax sanctions policy could increase taxpayer compliance at the East Semarang Primary Tax Office.

Keywords: *tax socialization, fiscal service, tax awareness, tax sanctions, taxpayer compliance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Semarang Timur. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling* atau penyampelan dengan berdasarkan kemudahan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur

Kata Kunci: sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah melalui Dirjen Pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu *misi fiskal*, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi (Mutia, 2014).

Pajak harus lebih diberdayakan seiring dengan meningkatnya kegiatan sektor riil. Peranan pajak semakin besar dan signifikan dalam menyumbang penerimaan negara, hal ini dapat dilihat dari terus meningkatnya pendapatan pemerintah dari pajak dalam APBN. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat diharapkan ikut berperan aktif memberikan kontribusinya bagi peningkatan pendapatan negara, sesuai dengan kemampuannya. Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini adalah *self assessment*, dalam sistem ini wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku,

mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari pentingnya membayar pajak (Rorong dkk, 2017).

Kementerian Keuangan pada tahun 2020 melaporkan bahwa kinerja kepatuhan wajib pajak (WP) masih belum sesuai ekspektasi. Pandemi Covid-19 dianggap sebagai salah satu faktor penyebab merosotnya kepatuhan formal wajib pajak tersebut. Data Ditjen Pajak menunjukkan sampai semester 1 tahun 2020 jumlah wajib pajak (WP) yang telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target sebanyak 19 juta WP yang lapor SPT. Dengan jumlah tersebut, artinya masih ada sebanyak 7,54 juta wajib pajak yang belum menyampaikan kewajiban tahunannya (Suwiknyo, 2020).

Dalam kurun waktu 5 tahun ke belakang, rasio kepatuhan sempat menunjukkan peningkatan pada 2017. Namun, rasio kepatuhan masih cenderung tidak tumbuh atau tidak berkembang (*stagnan*) pada 2019 lalu. Pemerintah mengupayakan untuk mencapai rasio kepatuhan wajib pajak (WP) sesuai dengan Standar *Organisation for Economic Coeperation and Development* (OECD) yakni mencapai 85 persen. Namun, rasio kepatuhan belum pernah mencapai 75 persen meski rasio kepatuhan dari tahun ke tahun memang terus meningkat. Rasio kepatuhan 2017 sempat melonjak ke angka 72,6 persen, jauh lebih baik dibandingkan 2016 dimana rasio kepatuhan hanya mencapai 60,8 persen. Namun, rasio kepatuhan kembali turun pada 2018 ke angka 71,1 persen dan sedikit meningkat pada 2019 dengan rasio kepatuhan mencapai 72,9 persen (Suwiknyo, 2020).

Secara keseluruhan tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak mencapai 70 persen, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih dibawah *Standar Organisation for Economic Coeperation and Development* (OECD) yakni mencapai 85 persen. Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jendral Pajak (DJP) Jawa Tengah I menargetkan penerimaan pajak tahun 2019 sebesar 85 persen. Target ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang menargetkan penerimaan pajak sebesar 78 persen, sementara itu, rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan tercatat sebanyak 754.350 wajib pajak, dari total sebanyak 956.225 wajib pajak atau sekitar 78,89 persen (Supriyanto, 2019). Untuk merealisasikan target tersebut maka upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan sosialisasi dan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh, ini bertujuan untuk membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku.

Penelitian ini menguji kembali penelitian yang dilakukan Anam dkk, (2017) dimana variabel yang ditelitinya adalah kesadaran pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Peneliti menambahkan satu variabel sosialisasi pajak. Hal ini dikarenakan sosialisasi pajak berkaitan erat dengan kesadaran wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Dirjen Pajak terhadap kepatuhan pajak maka peneliti tertarik mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan hubungan sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia pada konteks yang spesifik (Ajzen, 1991). TPB merupakan penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Fokus utama dalam TPB sendiri adalah *intention* atau niat individu untuk melakukan perilaku tertentu. TPB merupakan dimana seseorang dapat bertindak berdasarkan niatnya hanya jika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya (Ajzen, 1991). Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Muhamad, 2019), yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Motivasi dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi pajak untuk menambah pengetahuan wajib pajak. Sanksi pajak yang dikenakan juga dapat membuat wajib pajak enggan untuk melanggar peraturan perpajakan, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. TPB menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap. TPB dalam penelitian ini adalah mengenai

sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak adalah program-program yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat (Wardani & Wati, 2018). dikaitkan dengan *theory of planned behavior* pada faktor *Normative beliefs*, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada sosialisasi pajak maka tepat menggunakan teori ini untuk menjelaskan niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan atas motivasi atau dorongan dari orang lain (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri & Nurhasanah (2019), Wardani & Wati (2018) dan Muhamad (2019) menemukan bahwa sosialisai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H1: Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah cara melayani atau membantu, mengurus, menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang hususnya wajib pajak. Fiskus adalah petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus berarti cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Muslimah, 2020).

Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan menjadi dorongan yang memberikan keyakinan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh atau taat pajak karena wajib pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan

dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* pada bagian *normative beliefs* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada pelayanan fiskus dikatakan bahwa ketika hendak melakukan sesuatu seseorang biasanya mempunyai keyakinan dan motivasi untuk merealisasikan harapan orang lain (Wicaksana & Supadmi, 2019).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anam dkk (2017), Mutia (2014) dan Wicaksana & Supadmi (2019) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H2: Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Anam dkk, 2017). Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningsih, 2016).

Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa jika kesadaran meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika

dikaitkan dengan *theory of planned behavior* pada faktor *behavioral beliefs*, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada kesadaran pajak maka tepat menggunakan teori ini untuk menjelaskan bahwa niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan mengevaluasi perilaku yang baik dan kurang baik (Wicaksana & Supadmi, 2019).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustini (2016), Boediono dkk (2018), Pattinaja & Silooy (2018) dan Mahfud dkk (2017) menemukan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H3: Kesadaran Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Winerungan, 2013). Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap wajib pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sedangkan, sanksi

pidana dalam perpajakan berupa penderitaan dalam hal pelanggaran pajak.

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa jika Sanksi pajak dibuat untuk mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh dengan ditentukan oleh persepsi wajib pajak mengenai seberapa kuat sanksi berpengaruh. Terkait dengan *control beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada sanksi pajak teori ini juga merupakan salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat suatu perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut berpengaruh (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tawas dkk (2016), Siahaan & Halimatusyadiah (2018), Putri & Nurhasanah (2019) dan Rahayu (2017) menemukan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H4: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sosialisai Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadatan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Theory of Planned Behavior relevan menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Berkaitan dengan kesadaran wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara. Dan penerapan sanksi pajak mendukung perilaku wajib pajak orang pribadi untuk patuh dengan

ditentukan oleh persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi itu berpengaruh, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Muhamad (2019) menemukan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Wicaksana & Supadmi (2019) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Mahfud dkk (2017) menemukan bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Serta penelitian Putri & Nurhasanah (2019) menemukan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H5: Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak dan Sanksi pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan bersifat kausal komparatif (*causal comparative reaserch*) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. jenis penelitian kausal yang dimaksudkan untuk mengungkap permasalahan berupa sebab dan akibat. Peneliti menggunakan desain penelitian untuk memberikan bukti empiris dan menganalisis pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi

yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur dimana jumlahnya pada tahun 2021 sebesar 32.813 orang. Wajib pajak terdaftar ditandai dengan kepemilikan Nomor Pajak Wajib Pajak (NPWP).

Defenisi Operasional

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Sehingga, wajib pajak pribadi yang patuh adalah wajib pajak pribadi yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 74/PMK. 03, 2012).

Adapun kepatuhan wajib pajak diukur dengan indikator (Putri & Nurhasanah, 2019) sebagai berikut:

- a. Wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu.
- c. Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.
- d. Wajib pajak melakukan perhitungan dengan benar.
- e. Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
- f. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
- g. Wajib pajak tidak pernah menerima surat teguran.

Sosialisasi pajak merupakan upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, pembinaan, dan pemahaman kepada masyarakat khususnya wajib pajak orang pribadi (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Adapun sosialisasi pajak diukur dengan indikator (Winerungan, 2013) sebagai berikut:

- a. Penyuluhan
- b. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat.

- c. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak.
- d. Pemasangan *bill board*
- e. *Web site* Ditjen Pajak

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Muslimah, 2020).

Adapun pelayanan fiskus diukur dengan indikator (Winerungan, 2013) sebagai berikut:

- a. *Responsiveness*
- b. *Reliability*
- c. *Empathy*
- d. *Assurance*
- e. *Tangibles*

Kesadaran Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningsih, 2016).

Adapun kesadaran pajak diukur dengan indikator (Khuzaimah & Hermawan, 2018) sebagai berikut:

- a. Pajak bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
- b. Penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara.
- c. Pajak ditetapkan undang-undang.
- d. Tidak membayar pajak yang sesuai merugikan negara.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain, sanksi pajak adalah alat preventif agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Rahayu, 2017).

Adapun Sanksi pajak diukur dengan indikator (Khuzaimah & Hermawan, 2018) sebagai berikut:

- a. Sanksi pidana.
- b. Sanksi administrasi.
- c. Sanksi merupakan sarana untuk mendidik.

- d. Sanksi pajak dikenakan pada pelangarnya.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pernyataan yang menggunakan skala likert dengan alternatif lima jawaban. Hasil jawaban para responden akan mengisi jawaban yang tepat dari kelima jawaban yang ditawarkan dan soal pertanyaan. Hasil jawaban dari para responden akan dihitung melalui SPSS statistik.

Tabel 1. Skala Pengukuran

Skala likert	Poin penilaian
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Model penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Adapun model regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 = Sosialisasi Pajak
- X2 = Pelayanan Fiskus
- X3 = Kesadaran Pajak
- X4 = Sanksi Pajak
- a = Konstanta
- e = Error atau variabel gangguan
- b1, b2, b3 = Koefisien regresi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis statistik deskriptif menggambarkan data penelitian secara keseluruhan dan spesifik mengenai nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standar deviasi pada setiap variabel penelitian (Ghozali, 2016). Hasil uji statistik deskriptif ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variabel	Min	Mak	Rata-rata	Sd
Kepatuhan WP	14	34	29.08	3.858
Sosialisasi Pajak	9	23	18.98	3.216
Pelayanan Fiskus	62	110	97.62	8.866
Kesadaran Pajak	8	24	18.74	2.967
Sanksi Pajak	8	25	17.60	2.651

Berdasarkan tabel 4.7 tersebut diperoleh hasil perhitungan analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) menunjukkan dari 100 data pengamatan, nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 34, mean (rata-rata) sebesar 29,08 dan standar deviasi sebesar 3,858. Sosialisasi Pajak (X1) menunjukkan nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 23, mean (rata-rata) sebesar 18,98 dan standar deviasi sebesar 3,216. Variabel Pelayanan Fiskus (X2) menunjukkan nilai minimum sebesar 62, nilai maksimum sebesar 110, mean (rata-rata) sebesar 97,62 dan standar deviasi sebesar 8,866. Variabel Kesadaran Pajak (X3) menunjukkan nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 24, dengan mean (rata-rata) sebesar 18,74 dan standar deviasi sebesar 2,967. Variabel Sanksi Pajak (X4) menunjukkan nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum

sebesar 25, dengan mean (rata-rata) sebesar 17,60 dan standar deviasi sebesar 2,651.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 100 data pengamatan, nilai rata-rata tertinggi berada pada variabel Pelayanan Fiskus yakni 97,62 sedangkan yang terendah adalah variabel Sanksi Pajak yaitu 17,60. Untuk standar deviasi tertinggi berada pada variabel Pelayanan Fiskus yaitu 8,866 dan yang terendah adalah variabel Sanksi Pajak yaitu 2.651.

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2016).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

<i>Unstandardized Residual</i>	
<i>Test Statistic</i>	0,055
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200 ^{cd}
Keterangan	normal

Hasil Uji Normalitas data awal ditunjukkan pada tabel 3 mendapatkan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,200^{cd} dimana nilainya > 0,05 sehingga model regresi penelitian ini terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas berfungsi untuk menunjukkan apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai dari Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai dari VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. Hasil uji Multikolinierisme

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Sosialisai Pajak	0.226	4.428	Bebas Multikolinieritas
Pelayanan Fiskus	0.510	1.961	Bebas Multikolinieritas
Kesadaran Pajak	0.283	3.528	Bebas Multikolinieritas
Sanksi Pajak	0.468	2.136	Bebas Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan oleh tabel 4 bahwa nilai tolerance dari 4 variabel independen secara berurutan yaitu variabel Sosialisai Pajak sebesar 0.226, variabel Pelayanan Fiskus sebesar 0.510, variabel Kesadaran Pajak sebesar 0.283, dan variabel Sanksi Pajak sebesar 0.468.

Nilai VIF dari 4 variabel independen secara berurutan yaitu variabel Sosialisai Pajak sebesar 4.428, variabel Pelayanan Fiskus sebesar 1.961, variabel Kesadaran Pajak sebesar 3.528, dan variabel Sanksi Pajak sebesar 2.136. Hasil Uji Multikolinieritas dari 4 variabel independen didapatkan nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 sehingga tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mendeteksi perbedaan varian residual antar pengamatan. Bila varian pada model regresi berbeda maka dikatakan model regresi tergolong baik (Ghozali, 2016). Uji Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan menggunakan uji Glejser.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t_{hitung}	p -value	Keterangan
Sosialisai Pajak	-0.435	0.665	Bebas Heteroskedastisitas
Pelayanan Fiskus	0.217	0.828	Bebas Heteroskedastisitas
Kesadaran Pajak	-0.451	0.653	Bebas Heteroskedastisitas

Sanksi Pajak	0.617	0.539	Bebas Heteroskedastisitas
--------------	-------	-------	---------------------------

Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel independen dengan nilai absolute residualnya. Jika pada uji t nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolute residual $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil Uji Glejser dapat diketahui pada tabel 5 menjelaskan bahwa nilai signifikansi pada uji glejser secara berurutan adalah variabel Sosialisai Pajak sebesar 0.665, variabel Pelayanan Fiskus sebesar 0.828, variabel Kesadaran Pajak sebesar 0.653, dan variabel Sanksi Pajak sebesar 0.539. Karena nilai signifikansi dari variabel independen $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi berganda

Tabel 6. Hasil pengujian regresi berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	t_{hitung}	Sig
Konstanta	1.910	0.878	0.382
Sosialisai Pajak	0.479	3.941	0.000
Pelayanan Fiskus	0.080	2.710	0.008
Kesadaran Pajak	0.264	2.243	0.027
Sanksi Pajak	0.304	2.969	0.004

Uji Koefisien Determinasi

Hasil analisis korelasi dan regresi berganda dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien	Nilai
R	0,883 ^a
R square	0,779
Adjusted R Square	0,770

Hasil analisis korelasi dan regresi berganda ditunjukkan oleh tabel 7 bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan *Adjusted R square* besarnya 0,770. Ini berarti variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel sosialisasi pajak (X1), pelayanan fiskus (X2), kesadaran pajak (X3) dan sanksi pajak (X4) yang diturunkan dalam model sebesar 77%, atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi) variabel independen terhadap variasi (perubahan) kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 77%. Variasi kepatuhan wajib pajak (Y) bisa dijelaskan oleh variasi dari keempat variabel Independen sebesar 77%.

Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Berikut disajikan tabel hasil uji t yaitu sebagai berikut:

Tabel 8. Uji t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Nilai Sig.
Sosialisai Pajak	3.941	1.98525	0.000
Pelayanan Fiskus	2.710	1.98525	0.008
Kesadaran Pajak	2.243	1.98525	0.027
Sanksi Pajak	2.969	1.98525	0.004

Uji Regresi Secara Simultan (Uji -F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yang dimaksud dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terkait. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model penelitian (Ghozali, 2011). Berikut disajikan tabel hasil uji F yaitu sebagai berikut:

Tabel 9. Uji statistik F

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Nilai Sig.
Sosialisai Pajak	83,878	2,466	0,000
Pelayanan Fiskus			
Kesadaran Pajak			
Sanksi Pajak			

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi berganda menunjukkan hasil F_{hitung} sebesar 83,878 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, di mana nilai F_{hitung} (83,878) lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,466 yang berarti bahwa H₀ diterima.

Pembahasan

Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini mengidentifikasi bahwa semakin tinggi tingkat sosialisasi semakin banyak orang yang patuh akan pajak, hal ini juga terbukti pada nilai t_{hitung} sebesar 3.941 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti pernyataan H₁ diterima.

Hasil ini mendukung *theory of planned behavior* pada faktor *normative beliefs* Apabila sosialisasi pajak dapat menambah pengetahuan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak maka wajib pajak merasa puas dengan sosialisasi perpajakan yang diberikan. Pengetahuan perpajakan yang didapatkan wajib pajak akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, karena jika wajib pajak mengetahui tata cara pembayaran pajak maka wajib pajak akan mau memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Karnedi & Hidayatulloh (2019), Mutia (2014) dan Putri & Nurhasanah (2019) bahwa sosialisasi pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini mengidentifikasi bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan maka semakin banyak orang yang patuh pajak, hal ini juga terbukti pada nilai t_{hitung} sebesar 2.710 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008. Hal ini berarti pernyataan H2 diterima.

Hasil ini mendukung *theory of planned behavior* pada faktor *normative beliefs*, terkait hubungan pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak dimana semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan terhadap wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anam dkk (2018), Muslimah (2020) dan Wicaksana & Supadmi (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian variabel kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini terbukti pada nilai t_{hitung} sebesar 2.243 dengan nilai signifikansi sebesar 0,027 lebih kecil dari batas signifikansi sebesar 0,05. Hal ini berarti pernyataan H3 diterima.

Hasil ini mendukung *theory of planned behavior* pada faktor *behavioral beliefs*, terkait hubungan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak mempunyai keyakinan bahwa pajak digunakan untuk pembangunan nasional, maka kesadaran untuk membayar pajak akan meningkat yang pada akhirnya kepatuhan wajib pajak akan naik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Agustiningsih (2016), Siahaan

& Halimatusyadiah (2018), dan Wicaksana & Supadmi (2019) bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini juga terbukti t_{hitung} sebesar 2.969 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari batas signifikansi sebesar 0,05. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti pernyataan H4 diterima.

Hasil ini mendukung *Theory of Planned Behavior* pada faktor *control beliefs* menyatakan kepatuhan identik dengan kedisiplinan, kedisiplinan timbul karena kekhawatiran menerima sanksi hukuman apabila tidak melaksanakan kewajiban sesuai ketentuan yang ada, dorongan ini berasal dari faktor luar diri sendiri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Karnedi & Hidayatulloh (2019), Mutia (2014) dan Putri & Nurhasanah (2019) bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sosialisasi Pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini juga terbukti pada hasil F_{hitung} sebesar 83,878 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, di mana nilai F_{hitung} (83,878) lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,466 yang berarti bahwa H5 diterima.

Hal ini mengidentifikasi bahwa semakin tinggi tingkat sosialisasi, semakin tinggi tingkat pelayanan, semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak semakin tinggi maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa 1) variabel sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menjelaskan bahwa sosialisasi tentang pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. 2) Variabel pelayanan fiskus juga berpengaruh positif terhadap nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan karena pandangan positif masyarakat yang berfikir bahwa pajak itu dipungut tidak hanya untuk kepentingan fiskus saja dan masyarakat juga melihat dampak positif terhadap lingkungan dari pemungutan pajak tersebut. 3) Variabel kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Yang berarti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi tingkat kesadaran, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat. 3) Variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Yang berarti bahwa semakin tinggi sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hubungan variabel sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dimana nilai korelasinya adalah 77% hal ini menjelaskan bahwa variabel sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak hanya mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

sebesar 77% dan selebihnya sebesar 23% dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran untuk peneliti berikutnya dapat menambah variabel penelitian sehingga R-Square nya lebih besar dan diharapkan untuk lebih aktif dalam mencari informasi terkait dengan perpajakan sehingga masyarakat bisa paham mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, Wulandari. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal. Volume V Nomor 2. Hal:1-16.*
- Ajzen, Icek. 1991. *The Theory of Planned Behavior: Organizational Behavior and Human Decision Processes.* Vol. 50. Hlm. 179-211. University of Massachusetts at Amhest: Academic Press, Inc.
- Anam, M. C. dkk. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening Studi di KPP Pratama Salatiga. *Jurnal Of Accounting. hal: 1-18.*
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Muhamad, Marisa Setiawati. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah. Vol. 14. No. 1: Hal. 69-86.*

- Muslimah, Intan Nurul. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*. Vol. 01. No. 01. Hal: 81-96.
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *E-Perpajakan*, 1–30. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/viewFile/902/652>.
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 74/PMK. 03. (2012).
- Putri, N.E. & Nurhasanah. 2019. Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sanksi Pajak Terkait Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Ukm Studi Kasus: Pengusaha UKM Kecamatan Manggar Belitung Timur. *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol. 28 No. 02. Hal: 1-20.
- Rorong, dkk. 2017. Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*. Vol. 12. No.2: Hal. 175-187.
- Siahaan & Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 8. No. 1: Hal 1 – 13.
- Supriyanto, Y. 2019. *Kanwil DLP Jateng I Menargetkan Kepatuhan Pelaporan SPT Mencapai 85%*. www.Bisnis.com Tersedia pada: <https://m.bisnis.com/amp/read/20190204/536/885324/kanwil-djp-jateng-i-menargetkan-kepatuhan-pelaporan-spt-mencapai-85>. [04 Februari 2019].
- Suwiknyo, E., 2020. *Kepatuhan Formal Wajib Pajak Memplem, Tren Buruk Berlanjut*. www.Bisnis.com tersedia pada: <https://m.bisnis.com/ekonomi-bisnis/read/20200909/259/1289281/kepatuhan-formal-wajib-pajak-melempem-tren-buruk-berlanjut>. [09 September 2020].
- Tawas, V. B. J.dkk. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus Pada KPP Pratama Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.4.Hal. 912-921.
- Undang-undang Nomor 28. Tahun 2007.tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Wardani, D. K. & Wati, E. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen. *Jurnal Nominal*. Vol. VII. No. 1. Hal:1-22.
- Wicaksana & Supadmi. 2019. Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 27.No. 3: Hal. 2039-2065.