

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Linda Rahayu Anggraini

lindanggraini69@gmail.com

Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of the tax socialization, the tax authorities services and the tax penalty to the individual tax compliance of the people who has business activities and freelances. The tax liability has been registered on KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. The number of Assessable from year to year is more increased. But the number of increased assessable wasn't able to comparing with obedience of assessable on tax paying. Obedience problem is become obstruction to maximal the tax receiving. The type of this study is quantitative research. The samples are collected by applying the convenience sampling, the technique which collects the appropriate and the reachable samples. The respondents of this study are 96, which are decided by applying slovin formula. The method of this study is multiple linear regression with SPSS program. The result shows that the tax socialization, the tax authorities services, and the tax penalty give positive impact to the individual tax compliance of the people who has business activities and freelances which are registered on KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Keyword: socialization, authorities services, penalty, compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Wajib pajak tersebut telah terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam penerimaan pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang sesuai dengan persyaratan yang mudah dijangkau. Responden dalam penelitian ini sebanyak 96 responden penentuan ini menggunakan rumus *slovin*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Kata Kunci: sosialisasi, pelayanan fiskus, sanksi, kepatuhan

PENDAHULUAN

Salah satu sumber pendapatan Negara Indonesia yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan belanja Negara yaitu berasal dari pajak. Data mengenai total Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) 2019 menunjukkan bahwa rencana penerimaan pajak merupakan penerimaan terbesar yaitu sebanyak Rp1.786,4 triliun dibandingkan dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp378,3 triliun dan hibah sebesar Rp0,4 triliun (Kemenkeu, 2019). Salah satu sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* (Resmi, 2014:11). Oleh karena itu, *self assessment system* berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak (Arum, 2012). Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting diseluruh dunia,

karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan yang tidak diharapkan, sehingga akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang (Rahayu, 2013:140). Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi menyebabkan masyarakat tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga akan berdampak pada penerimaan pajak (Harryanto dan Toly, 2013). Sosialisasi perpajakan sendiri dapat diartikan sebagai proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktisi dilapangan yang dilakukan secara berkesinambungan. Apabila pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka diharapkan akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Arum, 2012). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Terdapat beberapa Undang-Undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban (Purwono, 2010:68). Agar Undang-Undang dan peraturan dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya (Jotopurnomo dan Yenni, 2013). Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan (Masruroh dan Zulaikha, 2013). Adanya sosialisasi mampu membuat wajib pajak patuh, sehingga akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi perpajakan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2016).

Penelitian terkait kepatuhan wajib pajak sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, namun sasaran penelitian lebih banyak pada wajib pajak orang pribadi, sedangkan penelitian ini akan berfokus pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka peneliti merumuskan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini memiliki fondasi terhadap perspektif kepercayaan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan tingkah laku yang spesifik. Perspektif kepercayaan dilaksanakan melalui penggabungan beraneka ragam karakteristik, kualitas dan atribut atas informasi tertentu yang kemudian membentuk kehendak dalam bertingkah laku (Yuliana, 2004). *Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Fokus utama dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)* sendiri adalah intensi atau niat individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi (niat) merupakan keputusan dalam berperilaku melalui cara yang dikehendaki atau stimulus untuk melaksanakan perbuatan, baik secara sadar maupun tidak (Corsini, 2002). Intensi inilah yang merupakan awal terbentuknya perilaku seseorang. *Theory of Planned Behavior (TPB)* cocok digunakan untuk mendeskripsikan perilaku apapun yang memerlukan perencanaan (Ajzen, 1991).

Behavioral belief, *normative belief*, dan *control belief* merupakan tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat faktor penentu tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention* yang berarti tahap dimana seseorang memiliki niat untuk berperilaku, kemudian tahap terakhir adalah *behavior* yang merupakan tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007 dalam Marjan, 2014). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor penentu wajib pajak untuk patuh. Setelah wajib pajak memahami pentingnya pajak dan memiliki kesadaran terkait pentingnya pajak dari sosialisasi

yang diberikan, termotivasi dari pelayanan yang baik yang diberikan oleh fiksus dan adanya sanksi pajak yang dikenakan ketika melanggar, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kemudian merealisasikannya.

Definisi Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009:1). Pajak dari sudut pandang ekonomi adalah beralihnya sumber daya dari sektor pribadi kepada sektor publik.

Fungsi Pajak

Resmi (2014:3) mengemukakan bahwa fungsi pajak memiliki 2 fungsi yaitu Fungsi Penerimaan (*budgeter*) dan Fungsi Mengatur (*reguler*). Menurut Fungsi Penerimaan (*budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sedangkan menurut Fungsi Mengatur (*reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Sosialisasi Perpajakan

Bentuk sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peran penting dalam upaya memasyarakatkan pajak (Winerungan, 2013). Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 sosialisasi perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Petugas pajak adalah seseorang yang diharapkan memiliki kompetensi dalam hal keterampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan pajak, administrasi pajak dan hukum pajak (Kamil, 2015).

Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2009:56) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap wajib pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak

Muliari dan Putu (2011) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) juga menjadi salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan atas motivasi atau dorongan dari orang lain (pihak luar). Sosialisasi perpajakan menjadi keyakinan wajib pajak untuk memotivasi agar menjadi perilaku taat pajak (Marjan, 2014). Uraian di atas secara empiris didukung oleh penelitian Rama *et al.*, (2014), Dwi *et al.*, (2015), dan Widowati (2015) yang menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka hipotesis pertama yaitu:

H₁: Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus ini dapat berupa cara petugas pajak dalam melayani dan mengarahkan wajib pajak terkait proses perpajakan, kenyamanan kantor pelayanan pajak setempat, kemudahan akses menuju kantor pajak ataupun sistem yang diterapkan dan sebagainya. Pelayanan fiskus yang baik dimaksudkan untuk mempermudah wajib pajak agar tidak lagi mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014), Lianty *et al.*, (2017), dan Ramdhani (2018) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yaitu:

H₂: Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) disebutkan bahwa terdapat faktor *control belief* yang dapat mempengaruhi niat seseorang. Dengan adanya sanksi perpajakan yang diberikan akan memberikan dorongan bagi wajib pajak untuk patuh karena takut untuk melanggar aturan perpajakan yang dapat merugikan diri wajib pajak sendiri, sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian Murtedjo (2011), Mutia (2014), Suhendry (2015), Widowati (2015), dan Brata *et al.*, (2017) yang menyebutkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga yaitu:

H₃: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dikemukakan pada Tabel 1 sebagai berikut:

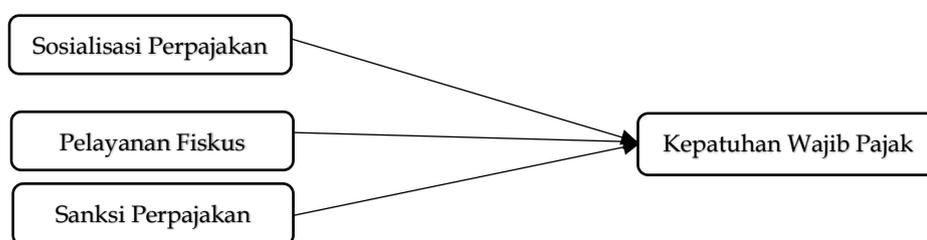
Tabel 1
Daftar Penelitian Terdahulu

No	Nama	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Murtedjo (2011)	Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Fiskus Sanksi Pajak	Berpengaruh Positif Berpengaruh Negatif Berpengaruh Positif
2.	Mutia (2014)	Sanksi Perpajakan Kesadaran Perpajakan Pelayanan Fiskus	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
3.	Rama <i>et al</i> (2014)	Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
4.	Dwi <i>et al</i> (2015)	Sosialisasi Perpajakan Tarif Pajak Pemahaman Perpajakan	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif

No	Nama	Variabel	Hasil Penelitian
5.	Suhendry (2015)	Pengetahuan Tarif Pajak Sanksi Pajak	Berpengaruh Positif Berpengaruh Negatif Berpengaruh Positif
6.	Widowati (2015)	Sosialisasi Perpajakan Sanksi Perpajakan Pengetahuan Pajak Pelayanan Fiskus	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Negatif
7.	Brata <i>et al</i> (2017)	Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Fiskus Sanksi Pajak	Berpengaruh Positif Berpengaruh Negatif Berpengaruh Positif
8.	Lianty <i>et al</i> (2017)	Pengetahuan Perpajakan Sosialisasi Perpajakan Pelayanan Fiskus	Berpengaruh Positif Berpengaruh Negatif Berpengaruh Positif
9.	Ramdhani (2018)	Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak	Berpengaruh Negatif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Rerangka Konseptual



Gambar 1
Rerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanation research* yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas (*independent variable*) yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan, dengan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Sugiyono (2009:11) mendefinisikan penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan pendekatan data yang digunakan dalam analisis penelitian maka penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik *convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang sesuai dengan persyaratan yang mudah dijangkau oleh peneliti. Persyaratan dari sampel ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil langsung dari responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan angket atau kuisioner. Kuisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang telah dilakukan secara langsung dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang telah diminta untuk menjawab sesuai dengan pendapat dan tetntunya sesuai dengan apa yang mereka pahami secara masing masing (Utami, 2018).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Sosialisasi Perpajakan

Pertanyaan kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Lianty *et al.*, (2017) yakni: (a) Wajib pajak mengetahui adanya sosialisasi langsung yang diadakan seperti seminar, workshop dan sebagainya, (b) Wajib pajak memperoleh informasi perpajakan melalui sosialisasi langsung yang diadakan, (c) Wajib pajak memahami materi atau informasi perpajakan melalui sosialisasi atau langsung, (d) Materi atau informasi melalui sosialisasi langsung bersifat detail, (e) Wajib pajak menjadi paham terkait aspek teknik perpajakan, (f) Wajib pajak mengetahui adanya sosialisasi tidak langsung yang diberikan seperti iklan di televisi atau radio, penyebaran buku/*booklet*, (g) Wajib pajak memperoleh informasi perpajakan melalui sosialisasi tidak langsung yang diberikan, (h) Wajib pajak memahami informasi perpajakan yang disampaikan melalui sosialisasi tidak langsung, (i) Materi atau informasi melalui sosialisasi tidak langsung bersifat detail, (j) Masyarakat dan wajib pajak menjadi peduli akan pentingnya pajak baik dari sosialisasi langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan Fiskus

Untuk variabel pelayanan fiskus, pertanyaan kuisioner diadopsi dari penelitian Mutia (2014), karena item pertanyaan kuisioner yang lebih ringkas dibandingkan dengan item pertanyaan kuisioner pada penelitian Lianty *et al.*, (2017). Pertanyaan kuisioner ini meliputi: (a) Fiskus menguasai peraturan perpajakan, (b) Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, (c) Wajib pajak merasa bahwa penyuluhan dari fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, (d) Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan, (e) Fiskus cepat tanggap terhadap masalah maupun keluhan wajib pajak, (f) Fiskus memberikan pelayanan sampai tuntas, (g) Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah atau efisien.

Sanksi Perpajakan

Pertanyaan kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Murtedjo (2011) yang terdiri dari: (a) Wajib pajak paham akan sanksi perpajakan, (b) Sanksi pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak, (c) Wajib menjadi jera karena adanya sanksi perpajakan, (d) Sanksi administrasi berupa denda untuk WPOP, (e) Sanksi administrasi berupa bunga untuk WPOP, (f) Semakin berat sanksi yang diberikan, wajib pajak semakin patuh.

Variabel Dependen

Variabel dependen yang ada dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pertanyaan kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian Lianty *et al.*, (2017) yang terdiri dari: (a) Wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, (b) Wajib pajak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi PKP, (c) Wajib pajak mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas, (d) Wajib pajak melakukan pembayaran dan penyeteroran sebelum jatuh tempo, (e) Wajib pajak mengisi SPT sesuai ketentuan UU

Perpajakan, (f) Wajib pajak meminta bantuan konsultan pajak dalam menghitung pajak terhutang, (g) Wajib pajak mempunyai jumlah tunggakan pajak yang kecil.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis yang dipergunakan adalah analisis statistik yang perhitungannya menggunakan metode software SPSS. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda. Pendekatan yang dipilih tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif merupakan sebuah metode untuk mengetahui dan menganalisis data kuantitatif supaya memperoleh suatu gambaran tentang bagaimana suatu kegiatan yang telah dilakukan penelitiannya. Penelitian deskriptif tentunya akan berfokus dengan fakta yang akan diperoleh didalam penelitian ini. Statistik deskriptif dapat digunakan untuk mendeskripsikan suatu data yang akan menunjukkan hasil range, pengukuran rata-rata (*mean*), standar deviasi, dan nilai maksimum-minimum (Ghozali, 2006).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menurut Ghozali (2016: 45) dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisioner. Penelitian ini koefisien korelasi yang nilai signifikannya dibawah dari 5% (*level of significance*) dapat menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sah sebagai suatu pembentuk bagi indikator. Dasar analisis yang dapat dipergunakan untuk menguji validitas sebagai berikut, Ghozali (2016:53) yakni: (1) jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka butir maupun variabel tersebut tidak valid, (2) Jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka butir maupun variabel tersebut valid. Uji reliabilitas merupakan suatu angka yang dapat menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Cara yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas kuisioner dengan cara menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Kriteria dalam pengujian uji reliabilitas yakni: (1) Jika $(\alpha) > 0,70$ konstruk (variabel) memiliki reliabilitas, (2) Jika $(\alpha) < 0,70$ termasuk (variabel) tidak memiliki reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dapat dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2006:147). Menurut Santoso (2001:214) pendeteksian normalitas dapat dilihat dari penyebaran titik pada sumbu diagonal dari grafik dengan dasar pengambilan keputusan yakni: (1) Jika data telah menyebar disekitar garis diagonal dan telah mengikuti arah garis diagonal maka model regresi dapat dikatakan telah memenuhi asumsi normalitas, (2) Jika data telah menyebar jauh dari garis diagonal dan telah mengikuti arah garis diagonal maka model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat bertujuan untuk menghindari suatu kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan yang mengenai tentang pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pendeteksian multikolinearitas dapat dideteksi dari *output* SPSS dalam tabel *Coefficients* dengan menggunakan suatu model, (Ghozali, 2016:106). Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang 0,1. Maka nilai umum yang dapat dipakai dala VIF yakni: (a) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai dari VIF < 10 maka tidak terjadi multikolienearitas, (b) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 maka dinyatakan telah terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan untuk mrnguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari nilai residual dalam satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya (Ghozali, 2006). Untuk mengetahui apakah terdapat ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat digunakannya grafik diantara ZPRED (prediksi variabel dependen) dengan SRESID (nilai residunya) yang familiar diketahui dengan grafik *Scatterplot*. Untuk hal ini mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah apabila grafik plot menunjukkan suatu pola tertentu maka telah terjadi heteroskedastisitas. Apabila grafik plot tidak membentuk suatu pola tertentu dan telah titik-titik tersebut telah menyebar dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Dipergunakan untuk menguji suatu hipotesis, dengan menggunakan suatu alasan bahwa alat ini mampu digunakan sebagai model prediksi akan variabel dependen dengan variabel independen. Model regresi yang dapat digunakan untuk penelitian ini dengan mengadopsi regresi milik Nugraheni (2015) yakni:

$$KWP = a + \beta_1 SSP + \beta_2 PF + \beta_3 SP + e$$

Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta

$\beta_{1,2,3}$: Koefisien regresi dari variabel independen

SSP : Sosialisasi Perpajakan

PF : Pelayanan Fiskus

SP : Sanksi Perpajakan

e : *Error term*

Pengujian Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu (Ghozali, 2018). Interpretasinya adalah: (a) Jika R^2 mendekati angka 1 (semakin besar dari nilai R^2), berarti menunjukkan bahwa sumbangan maupun kontribusi variabel independen terhadap variabel dependensecara simultan semakin kuat, maka model akan dikatakan layak, (b) Jika R^2 telah mendekati angka 0 (semakin kecil dari nilai R^2), maka menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dinyatakan kurang layak (Ghozali, 2016).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tujuan dari uji ini adalah untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang telah dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Dimana dalam pengujian ini dipergunakannya tingkat signifikansi 0,05 atau 5% dengan kriteria: (a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ yang menunjukkan bahwa uji model ini telah layak untuk dipergunakan dalam penelitian ini, (b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ menunjukkan bahwa uji dari model tidak layak untuk dipergunakan dalam penelitian ini.

Uji Statistik t

Dipergunakan dengan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2016). Pengujian ini dilakukannya suatu pengamatan akan nilai signifikan t akan tingkat α yang dipergunakan sebesar 0,05 atau 5%. Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai

signifikan t dengan signifikan 0,05 dengan kriteria sebagai berikut: (a) Jika signifikan t < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh akan variabel dependen, (b) Jika signifikan t > 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini dijabarkan mengenai rata-rata tanggapan responden terhadap indikator variabel dengan jumlah jawaban dari responden atas pertanyaan pada masing-masing variabel.

$$kelas\ interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ Terendah}{Jumlah\ Kelas} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Hasil yang ditunjukkan sebagai kelas interval adalah 0,8. Maka dapat diketahui bahwa kriteria rata-rata jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Kelas Interval

Nilai Interval	Kategori	Nilai
4,20 < x ≤ 5,00	Sangat Setuju	5
3,40 < x ≤ 4,20	Setuju	4
2,60 < x ≤ 3,40	Cukup Setuju	3
1,80 < x ≤ 2,60	Tidak Setuju	2
1,00 < x ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sosialisasi Perpajakan

Adanya 10 pertanyaan dari variabel Sosialisasi Perpajakan beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

Tabel 3
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sosialisasi Perpajakan

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	SSP 1	21	63	12	0	96	297	3,09
2	SSP 2	14	73	8	1	96	292	3,04
3	SSP 3	18	67	11	0	96	295	3,07
4	SSP 4	18	62	16	0	96	290	3,02
5	SSP 5	22	62	11	1	96	297	3,09
6	SSP 6	12	76	8	0	96	292	3,04
7	SSP 7	16	72	6	2	96	294	3,06
8	SSP 8	12	63	21	0	96	279	2,90
9	SSP 9	9	64	22	1	96	273	2,84
10	SSP 10	28	65	3	0	96	313	3,26
Total		171	667	118	5	960	2922	3,04

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa angka yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,04 yang diukur menggunakan skala kelas interval dapat diartikan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Fiskus

Adanya 7 pertanyaan dari variabel Pelayanan Fiskus beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

Tabel 4
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Fiskus

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	PF 1	34	54	8	0	96	314	3,27
2	PF 2	20	64	11	1	96	295	3,07
3	PF 3	20	67	7	2	96	297	3,09
4	PF 4	17	58	21	0	96	284	2,96
5	PF 5	16	57	22	1	96	280	2,92
6	PF 6	22	57	14	3	96	290	3,02
7	PF 7	20	62	10	4	96	290	3,02
Total		149	419	93	11	672	2050	3,05

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa angka yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,05 yang diukur menggunakan skala kelas interval dapat diartikan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan

Adanya 6 pertanyaan dari variabel Sanksi Perpajakan beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

Tabel 5
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	SP 1	26	61	8	1	96	304	3,17
2	SP 2	33	52	10	1	96	309	3,22
3	SP 3	29	51	15	1	96	300	3,13
4	SP 4	20	60	15	1	96	291	3,03
5	SP 5	28	54	13	1	96	301	3,14
6	SP 6	21	53	20	2	96	285	2,97
Total		157	331	81	7	576	1790	3,11

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa angka yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,11 yang diukur menggunakan skala kelas interval dapat diartikan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya 7 pertanyaan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

Tabel 6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	KWP 1	34	52	6	4	96	308	3,21
2	KWP 2	20	38	34	4	96	266	2,77
3	KWP 3	24	66	6	0	96	306	3,19
4	KWP 4	24	66	6	0	96	306	3,19
5	KWP 5	24	70	2	0	96	310	3,23
6	KWP 6	10	72	12	2	96	282	2,94
7	KWP 7	14	48	22	12	96	256	2,67
Total		150	412	88	22	672	2034	3,03

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 diatas, dapat diketahui bahwa angka yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,03 yang diukur menggunakan skala kelas interval dapat diartikan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana akurat atau tidaknya suatu kuisisioner. Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi (*Pearson Correlation*). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* (*df*) = *n*-2, dengan *n* adalah jumlah sampel sebesar (*n*) = 96, sehingga besarnya *df* dapat dihitung $96-2 = 94$ dengan *df* = 94 dan $\alpha = 0,05$ sehingga di dapat *r* tabel = 0,2006 (dengan uji dua sisi).

Tabel 7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	r Tabel	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan	SSP 1	0,715	0,000	0,2006	Valid
	SSP 2	0,688	0,000	0,2006	Valid
	SSP 3	0,680	0,000	0,2006	Valid
	SSP 4	0,764	0,000	0,2006	Valid
	SSP 5	0,665	0,000	0,2006	Valid
	SSP 6	0,615	0,000	0,2006	Valid
	SSP 7	0,488	0,000	0,2006	Valid
	SSP 8	0,720	0,000	0,2006	Valid
	SSP 9	0,510	0,000	0,2006	Valid
	SSP 10	0,706	0,000	0,2006	Valid
Pelayanan Fiskus	PF 1	0,528	0,000	0,2006	Valid
	PF 2	0,713	0,000	0,2006	Valid
	PF 3	0,380	0,000	0,2006	Valid
	PF 4	0,616	0,000	0,2006	Valid
	PF 5	0,720	0,000	0,2006	Valid
	PF 6	0,744	0,000	0,2006	Valid
	PF 7	0,696	0,000	0,2006	Valid
Sanksi Perpajakan	SP 1	0,678	0,000	0,2006	Valid
	SP 2	0,676	0,000	0,2006	Valid
	SP 3	0,555	0,000	0,2006	Valid
	SP 4	0,740	0,000	0,2006	Valid
	SP 5	0,693	0,000	0,2006	Valid
	SP 6	0,692	0,000	0,2006	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP 1	0,807	0,000	0,2006	Valid
	KWP 2	0,838	0,000	0,2006	Valid
	KWP 3	0,632	0,000	0,2006	Valid
	KWP 4	0,749	0,000	0,2006	Valid
	KWP 5	0,633	0,000	0,2006	Valid
	KWP 6	0,664	0,000	0,2006	Valid
	KWP 7	0,402	0,000	0,2006	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan tentang sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak yang berjumlah 30 item pernyataan, mempunyai nilai *pearson correlation* lebih besar daripada *r* tabel dan nilai *significant (2-tailed)* < 0,05 sesuai ketentuan maka keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuisisioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Suatu kuisisioner

dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Berikut ini adalah hasil tabel dari uji reliabilitas:

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan	0,851	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,750	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,755	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,776	Reliabel

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8 diatas, dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas untuk variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai sebesar 0,851, variabel pelayanan fiskus memiliki nilai sebesar 0,750, variabel sanksi perpajakan memiliki nilai sebesar 0,755, dan variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai sebesar 0,776. Dari seluruh variabel tersebut memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 (> 0,70). Oleh karena itu, seluruh variabel yang digunakan pada penelitian ini dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

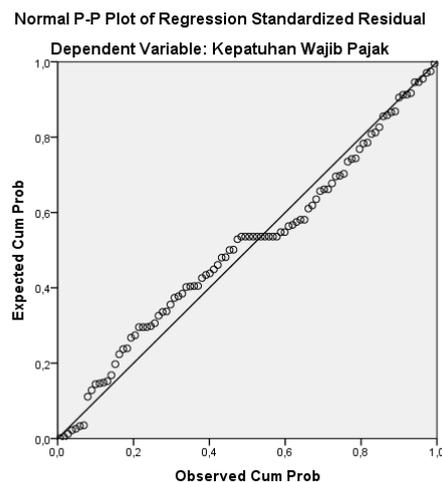
Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, dan variabel independen maupun keduanya mempunyai distribusi yang dapat dikatakan normal atau mungkin dapat dikatakan sebaliknya atau tidak normal. Berikut ini adalah hasil dari metode *Kolmogorov-Smirnov Test*:

Tabel 9
Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardize d Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0,825
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,504

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 9 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2 Tailed)* sebesar 0,504 > 0,05 yang telah memenuhi syarat dari uji normalitas dengan data berdistribusi normal dengan angka signifikansi diatas 0,05. Uji normalitas data juga dilakukan menggunakan grafik, yakni grafik *Normal P-P of Plot Regresion Standart*. Data akan dikatakan berdistribusi secara normal jika data yang menyebar sekitar garis diagonal atau telah mengikuti dalam garis diagonal. Berikut ini adalah grafiknya:



Gambar 2
Grafik Uji Normalitas Data
 Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Dapat dilihat dari Gambar 2 pada grafik, bahwa untuk titik-titik telah menyebar disekitar garis diagonal dan telah mengikuti arah dari garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil metode *Kolmogorov-Smirnov Test* yang memiliki signifikansi lebih dari 0,05 dan grafik, menunjukkan data tersebut telah memenuhi uji asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Untuk menguji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Variances Inflating Factor*) nya, apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, dan sebaliknya. Berikut ini adalah hasil dari uji multikolinearitas:

Tabel 10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

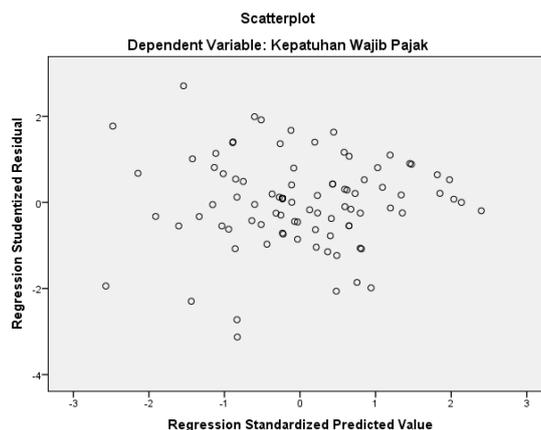
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan	0,853	1.172	Bebas Multikolinearitas
Pelayanan Fiskus	0,870	1.149	Bebas Multikolinearitas
Sanksi Perpajakan	0,894	1.118	Bebas Multikolinearitas

a. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 10 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel-variabel tersebut > 0,10 dan nilai *VIF* < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini tidak terdapat masalah multikolinearitas atau dapat dikatakan bebas multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat menunjukkan adanya ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pendekatan ada maupun tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan suatu metode yakni dengan menggunakan metode grafik *Scatterplot* dengan cara melihat dengan ada maupun tidaknya pola tertentu. Berikut ini adalah hasil yang diperoleh dari uji heteroskedastisitas:



Gambar 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Gambar 3, dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas pada grafik *Scatterplot*, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini menjelaskan bahwa tidak ada terjadinya heteroskedastisitas terhadap persamaan regresi berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan yang digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Berikut ini adalah tabel persamaan regresi linier berganda:

Tabel 11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	2.591	2.719		0,953	0,343
Sosialisasi Perpajakan	0,215	0,076	0,258	2.817	0,006
Pelayanan Fiskus	0,254	0,096	0,238	2.634	0,010
Sanksi Perpajakan	0,356	0,101	0,315	3.523	0,001

a. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Dari Tabel 11 diatas, maka perhitungan untuk persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini, yaitu:

$$KWP = 2,591 + 0,215SSP + 0,254PF + 0,356SP + e$$

Konstanta (a) dalam persamaan regresi linier berganda diatas adalah sebesar 2.591. Menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan diasumsikan = 0 atau tidak mengalami perubahan (konstan), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 2.591. Koefisien regresi Sosialisasi Perpajakan (β_1) mempunyai nilai sebesar $\beta_1 = 0,215$ yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi

perpajakan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi Pelayanan Fiskus (β_2) mempunyai nilai sebesar $\beta_2 = 0,254$ yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi Sanksi Perpajakan (β_3) mempunyai nilai sebesar $\beta_3 = 0,356$ yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan perhitungan uji koefisien determinasi (R^2) dengan model summary^b menggunakan sistem SPSS, dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,344 yang menunjukkan sebesar 34,4% kontribusi dari variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,323 atau 32,3% dikontribusikan oleh variabel atau faktor lain.

Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji statistik F dalam penelitian:

Tabel 12
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	302,311	3	100,770	16,087	,000 ^b
1. Residual	576,314	92	6,264		
Total	878,625	95			

a. Variabel Independen: SSP, PF, SP

b. Variabel Dependen: KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 12 diatas dapat diketahui bahwa nilai F untuk uji hipotesis dari tiga variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 16,807 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t memiliki nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%. Berikut adalah hasil uji statistik t dari penelitian ini:

Tabel 13
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (constant)	2.591	2.719		0,953	0,343
Sosialisasi Perpajakan	0,215	0,076	0,258	2.817	0,006
Pelayanan Fiskus	0,254	0,096	0,238	2.634	0,010
Sanksi Perpajakan	0,356	0,101	0,315	3.523	0,001

a. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 13 diatas, hasil pengujian hipotesis penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai koefisien sebesar 0,215 dan nilai *Sig* sebesar 0,006. Maka sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai koefisien sebesar 0,254 dan nilai *Sig* sebesar 0,010. Maka pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai koefisien sebesar 0,356 dan nilai *Sig* sebesar 0,001. Maka sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel sosialisasi perpajakan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,006, yang mana adalah nilai tersebut diterima 0,05 ($0,006 < 0,05$). Sehingga hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Suandana (2014), Rama *et al.*, (2014), Dwi *et al.*, (2015), dan Widowati (2015) yang juga menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti wajib pajak sudah cukup mengetahui dan memperoleh informasi melalui sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh KPP setempat karena dengan rutinnnya sosialisasi perpajakan yang diberikan akan meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya wajib pajak terkait sistem perpajakan serta manfaat yang didapatkan sehingga wajib pajak menjadi sadar akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel pelayanan fiskus diperoleh nilai signifikan sebesar 0,010, yang mana adalah nilai tersebut diterima 0,05 ($0,010 < 0,05$). Sehingga hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) dan Ramdhani (2018) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, sehingga semakin baiknya pelayanan fiskus juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel sanksi perpajakan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001, yang mana adalah nilai tersebut diterima 0,05 ($0,001 < 0,05$). Sehingga hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Murtedjo (2011), Mutia (2014), Rama *et al.*, (2014), Suhendry (2015), Widowati (2015), dan Brata *et al.*, (2017) yang menyebutkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelaksanaan sanksi yang tegas pada setiap pelanggaran yang dilakukan wajib pajak dapat merugikan diri wajib pajak sendiri, sehingga kemungkinan wajib pajak lebih memilih untuk patuh agar tidak dikenakan sanksi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dibuktikan dengan perhitungan pada bab sebelumnya dengan menunjukkan sosialisasi perpajakan memperoleh nilai $\beta = 0,215$ serta memiliki nilai signifikan $0,006 < 0,05$ yang dapat

diperoleh jawaban bahwa variabel sosialisasi perpajakan telah memenuhi kriteria berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga menguatkan bahwa H_1 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dibuktikan dengan perhitungan pada bab sebelumnya dengan menunjukkan sosialisasi perpajakan memperoleh nilai $\beta = 0,254$ serta memiliki nilai signifikan $0,010 < 0,05$ yang dapat diperoleh jawaban bahwa variabel pelayanan fiskus telah memenuhi kriteria berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga menguatkan bahwa H_2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dibuktikan dengan perhitungan pada bab sebelumnya dengan menunjukkan sosialisasi perpajakan memperoleh nilai $\beta = 0,356$ serta memiliki nilai signifikan $0,001 < 0,05$ yang dapat diperoleh jawaban bahwa variabel sanksi perpajakan telah memenuhi kriteria berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga menguatkan bahwa H_3 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Keterbatasan

Penelitian ini telah dilakukan dengan baik dan tentunya dengan prosedur yang telah ditetapkan, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah: Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel saja yaitu Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran kuisioner; Penelitian hanya dilakukan di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, dengan wajib pajak yang diambil untuk dijadikan sampel hanya dari wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan antara lain: Dalam hal variabel, penelitian selanjutnya disarankan dapat menambahkan beberapa variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti hal nya Pengetahuan dan Kesadaran Perpajakan sehingga dapat mengetahui faktor-faktor lainnya yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak; Dalam hal data, diharapkan dalam penelitian selanjutnya selain menggunakan metode penyebaran kuisioner, juga menggunakan metode wawancara langsung kepada responden agar data yang didapatkan lebih valid dan sesuai dengan kenyataan responden; Dalam hal tempat penelitian, penulis menyarankan untuk peneliti selanjutnya untuk memperluas tempat penelitian karena banyak sekali KPP yang ada di Kota Surabaya dan mungkin bisa melakukan penelitian lain di wilayah Surabaya tidak harus di wilayah Surabaya Barat, guna menghindari hasil yang sama dan penyebaran subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organization Behavior and Human Decision Processes* 50: 179-211.
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Brata, J. D., I. Yuningsih, dan A. I. Kesuma. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum ekonomi* 19(1): 69-81.
- Corsini, R. J. 2002. *Dictionary of Psychology*. Great Britain. Brunner-Routledge.
- Dharma, G. P. E. dan K. A. Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ISSN* 6(1): 340-353.

- Dwi, A. P. R., S. Kumadji, dan A. Husaini. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan* 6(2).
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Ketiga. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harryanto, M. dan A. A. Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review* 1(1).
- Jatmiko, A. N. 2016. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis Magister Akuntansi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jotopurnomo, C. dan M. Yenni. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review* 1(1).
- Kamil, N. I. 2015. The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Service on The Tax Compliance (Survey on The Individual Tax Payer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting* 6(2).
- Kementerian Keuangan Indonesia. 2019. Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) 2019. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>. Diakses tanggal 26 Mei 2020.
- Lianty, R., D. W. Hapsari, dan Kurnia. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer* 9(2).
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Marjan, R. M. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratam Makasar Selatan). *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Masruroh, S. dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting* 2(1): 1-15.
- Muliari, N. K. dan E. S. Putu. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* 6(1): ISSN 2303-1018.
- Murtedjo, R. R. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. *Tesis S2*. Universitas Bina Nusantara. Jakarta.
- Mutia, S. 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). *Jurnal Akuntansi* 2(1). Universitas Negeri Padang. Padang.
- Mustikasari, E. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X Makassar* 1-41. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Nugraheni, S. W. 2015. Evaluasi Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Dr Moewardi Surakarta. *Jurnal Infokes Apikes Citra Medika Surakarta* 5(2).
- Purwono, H. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Erlangga. Jakarta.
- Rahayu, S. K. 2013. *Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rama, P. R. R., S. R. Handayani, dan Topowijono. 2014. Pengaruh Sanksi Administrasi, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal E Perpajakan* 1(1).

- Ramdhani, R. F. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Resmi. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Alfabeta. Bandung.
- Suhendry, D. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4(2).
- Utami, S. 2018. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Riset*.
- Widowati, R. 2015. Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus. *Skripsi Akuntansi*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Winerungan, L. O. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP belitung. *Jurnal EMBA* 1(3).
- Yuliana. dan Aloysia. 2004. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Audit Delay di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 16(2): 135-146.