

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

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi



Oleh :

PUTRI YUDI ANGGRAENI
2015310543

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Putri Yudi Anggraeni
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Desember 1996
N.I.M : 2015310543
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak,
Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

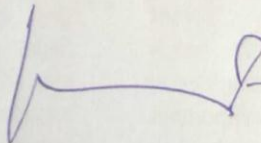
Dosen Pembimbing,
Tanggal : 09 Mei 2019



(Laely Aghe Africa, SE., MM)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal : 15 Mei 2019



(Dr. Nanang Shonhadji, SE., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)

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

Putri Yudi Anggraeni
STIE Perbanas Surabaya
Email: putriyudianggraeni@gmail.com
Gadukan Baru I No. 229B Surabaya

ABSTRACT

This research is aimed to determine the effect of taxpayer awareness, tax socialization, service quality of tax officer, and tax sanction to taxpayer compliance. The research is a quantitative research type. The samples have been obtained by using purposive sampling method which the selection is based on the predetermined criterias. Based on the purposive sampling method which is gotten 150 samples of respondents listed as taxpayer in Surabaya. The analysis method has been performed by using multiple linier regressions analysis and 25th version of SPSS program. The result of the research shows that taxpayer awareness, tax socialization, and tax sanction give positive effect to the taxpayer compliance. Meanwhile, service quality of tax officer does not give any effect to the taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Service Quality Of Tax Officer, Tax Sanction.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang terbesar. Pajak sangat penting digunakan untuk pembangunan Negara dan untuk memenuhi kebutuhan Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Semakin pesatnya pembangunan suatu Negara merupakan salah satu indikator berkembangnya Negara tersebut. Beberapa tahun terakhir Sektor Pajak mendapatkan perhatian yang sangat luas. Mulai dari penerimaan pajak, penggunaan pajak dan pelanggaran yang terjadi dalam perpajakan. Karena pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar dalam APBN. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun (Hidayati, 2014).

Penerimaan negara dari sektor pajak memegang peran sangat penting

untuk kelangsungan sistem pemerintahan suatu negara. Adapun menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Pasal 1 yang berbunyi "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Anggaran penerimaan negara dalam APBN 2018 menunjukkan bahwa penerimaan negara dari sektor pajak memberikan kontribusi sebesar 85.4% pada keseluruhan anggaran penerimaan negara atau senilai Rp 1.618,1 Triliyun.

Begitu besar peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan

penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan SE-06/PJ.9/2001, berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak secara maksimal, antara lain dengan ekstensifikasi dan intensifikasi. Ekstensifikasi pajak adalah kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah wajib pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi Dirjen Pajak. Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Dirjen Pajak dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi wajib pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru, agar meningkatkan penerimaan pajak yang nantinya akan memberikan kontribusi terhadap APBN (Selvia dan Abriandi, 2015).

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku dalam suatu negara (Christian dan Toly, 2013).

Faktor pertama, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Jotopurnomo 2013). Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting, karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi mengenai aturan perpajakan. Banyak wajib pajak yang tidak sadar akan pentingnya membayar pajak, karena mereka menganggap bahwa pajak adalah sesuatu yang tidak terlalu penting. Penelitian yang dilakukan Dewi dan Merkusiwati (2018) dalam penelitiannya kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Menurut

penelitian Dharma dan Ariyanto (2014) variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yaitu, sosialisasi pajak dalam membayar pajak. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Rimawati *et al*, 2013). Kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media lain yang lebih diketahui masyarakat. Berdasarkan penelitian Ananda *et al*, (2015) sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda dikemukakan oleh Lianty *et al*, (2017) bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam melayani wajib pajak maka akan semakin nyaman wajib pajak dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Lianty, 2017). Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya pelayanan yang diberikan oleh fiskus saja, melainkan pelayanan didalam ruangan seperti kenyamanan dalam melakukan kewajibannya dan kenyamanan semua fasilitas yang disediakan oleh kantor pembayaran pajak masing-masing. Penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengatakan bahwa kualitas

pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) mengatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor keempat adalah sanksi perpajakan. Selain pelayanan yang dilakukan dengan baik diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi kontrol bagi wajib pajak. Sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Savitri dan Nuraina (2017) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) menunjukkan variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*). *Theory of Planned Behaviour* merupakan teori yang menjelaskan tentang pertimbangan untuk melakukan sebuah perilaku atau tidak melakukan sebuah perilaku yang dipengaruhi niat seseorang (Ajzen, 1991). Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

Salah satu fenomena yang terjadi di Indonesia pada tahun 2017 yang terkait dengan pajak yaitu banyak wajib pajak yang mangkir dari kewajiban membayar pajak, yang jumlah nominal pajaknya sangatlah tinggi (Putra, 2017). Hal tersebut menjadi bukti bahwa wajib pajak tidak melaporkan pajak karena memiliki ketakutan terhadap sanksi yang akan diterima apabila melanggar peraturan

pajak. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menetapkan program Tax Amnesty. Tax Amnesty merupakan sebuah kesempatan terbatas waktu bagi kelompok wajib pajak tertentu untuk membayar pajak dengan jumlah tertentu sebagai pengampunan atas kewajiban membayar pajak (termasuk dihapuskannya bunga dan denda) yang terkait dengan masa pajak sebelumnya tanpa takut penuntutan pidana (Dewi, 2016).

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena ada hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behaviour

Theory of Planned Behaviour merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Menurut Ajzen (1991), model *theory of planned behavior* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Ada tiga faktor yang menentukan munculnya niat untuk berperilaku, yaitu: 1) *Behavioural Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut, dipengaruhi oleh sikap. Adanya perubahan peraturan mengenai cara menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajak terutang yang berubah-ubah. Banyaknya pilihan dan perubahan tentang pelaporan pajak tersebut, terkadang sebagaimana dari wajib pajak merasa diberatkan dengan adanya

perturan/kebijakan baru yang dapat mengakibatkan wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayar pajaknya. 2) *Normative Beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. 3) *Control Belief* 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.

Perpajakan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang dimaksud pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran yang sebenar-benarnya. Pembayaran pajak diatur sesuai dengan sistem pemungutannya yaitu dapat menggunakan *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Berikut sistem pemungutan pajak menurut Resmi (2016;11) sebagai berikut:

- 1) *Official Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (petugas pajak) untuk menentukan sendiri jumlah besaran pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan petugas pajak.
- 2) *Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung,

membayar, dan melaporkan sendiri besaran pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah hanya melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pajak yang telah dihitung rakyatnya. Di Indonesia penerepan sistem ini dilakukan setelah terjadinya reformasi pajak pada tahun 1984.

- 3) *With Hoalding System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besaran pajak terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pajak sebagai iuran yang memaksa dengan menggunakan sistem pemungutan *self assessment* selain itu pajak juga memiliki fungsi sebagai penerimaan (*budgetair*) dan pengatur (*regularend*) (Resmi, 2016;3). Pajak mempunyai fungsi penerimaan (*budgetair*), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Jenis pemungutan pajak pada fungsi *budgetair* seperti Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan sebagainya. Pajak mempunyai fungsi pengatur (*regularend*), artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Selain pajak memiliki fungsi, pajak juga memiliki hukum sebagai tata tertib pengatur antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak. Menurut Resmi (2016:4) hukum pajak terbagi menjadi dua yaitu hukum pajak materiil dan hukum pajak formil. Hukum pajak materiil mengatur tentang ketentuan-ketentuan perpajakan

mengenai subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, dan hapusnya utang pajak beserta hubungan hukum pajak antara pemerintah dan wajib pajak. Hal yang diatur dalam hukum pajak ini mengenai kenaikan, denda, sanksi atau hukum, cara-cara pembebasan dan pengembalian pajak. Contohnya, Undang-Undang Pajak Penghasilan dan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai. Hukum pajak formil mengatur tata cara penyelenggaraan mengenai penetapan suatu utang pajak, pengendalian oleh pemerintah terhadap penyelenggaraannya, kewajiban pihak ketiga, dan prosedur dalam pemungutannya. Tujuan adanya hukum ini sebagai pelindung fiskus dan wajib pajak serta memberikan jaminan bahwa hukum materilnya dapat diselenggarakan setepat mungkin. Contohnya, Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, dan Undang-Undang Peradilan Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan. Wajib pajak tidak perlu patuh membayar kewajiban pajak bumi dan pajak bangunannya sesuai dengan apa yang tertera pada SPT dengan tepat waktu dan tepat jumlah.

SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) SPPT yang dimaksud adalah surat pemberitahuan yang digunakan oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset untuk memberitahukan besarnya pajak yang terutang kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat membayar kewajiban pajaknya sesuai dengan apa yang tertera dalam SPT. SPPT diterbitkan berdasarkan data objek pajak yang ada pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset baik itu luas tanah, luas bangunan, kelas bangunan dan sebagainya.

Kewajiban wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* yang merupakan dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengehui berarti kesadaran wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan. Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta dimiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila: Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara, menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela dan benar.

Sosialisasi Pajak

Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat

Jenderal pajak, menyatakan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, yaitu: 1) Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak baru yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan. 2) Tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan. 3) Upaya meningkatkan besarnya *tax ratio* dan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. 4) Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Kebijakan sosialisasi bagi calon wajib pajak bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjangkau wajib pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu: 1) Sosialisasi langsung, merupakan kegiatan sosialisasi perpajakan secara langsung kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit interaksi secara langsung. 2) Sosialisasi tidak langsung, merupakan kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap sikap wajib pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajaknya.

Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak terbentuk dari kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pajak akan terpenuhi apabila kualitas SDM dalam pelayanan pajak melakukan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem informasi perpajakan yang baik akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang-orang yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Menurut Pranadana (2014;7) sanksi pajak merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayar pajak secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berpikir apabila tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi sekaligus menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku.

Terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana yang digunakan berupa siksaan atau penderitaan, alat pencegah atau sebagai perlindungan hukum yang digunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dapat dipatuhi. Sanksi administrasi ini diberikan berupa pembayaran kerugian kepada Negara yang

disebabkan oleh Wajib Pajak (Mardiasmo, 2009:57).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan masih kurang patuh dan tertib. Wajib pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajak masih kurang akan mempengaruhi bagaimana perpajakan yang ada di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan. Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik wajib pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak.

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi adalah proses interaksi antara manusia dengan manusia dan proses interaksi dengan makhluk hidup lain sepanjang waktu guna memperoleh informasi. Peran sosialisasi dalam konteks perpajakan sangat penting atau yang biasa disebut sosialisasi perpajakan yang merupakan bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa yaitu membangun masyarakat khususnya wajib pajak yang cerdas, jujur, dan menyadari perannya dalam pembangunan bangsa dan negara. Sosialisasi pajak dapat dilakukan melalui seminar, atau dapat diinformasikan melalui media elektronik dan media masa yang diadakan oleh Direktorat Jendral Pajak yang dapat membawa kesadaran masyarakat dalam

kepatuhan membayar pajak serta meningkatkan pengetahuan dan peraturan perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas, disimpulkan bahwa semakin tinggi sosialisai mengenai pentingnya perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib bayar dalam melaksanakan kewajiban yaitu melaporkan dan membayar pajaknya. Hal ini disebabkan munculnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya dikarenakan tingginya sosialisasi perpajakan yang memberikan informasi pentingnya fungsi pajak bagi masyarakat.

H₂: Sosialisasi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak yang semakin baik, diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H₃: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

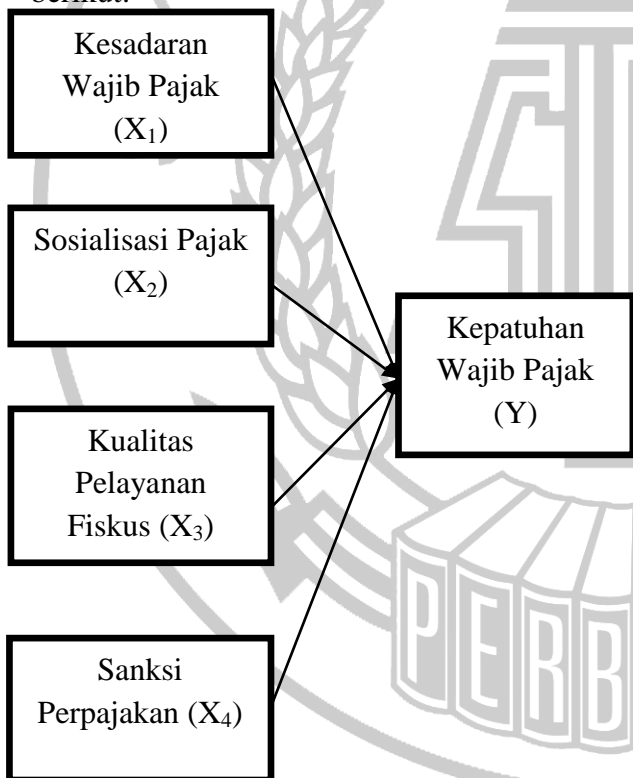
Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, maka diperlukan

pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian

yang menekankan pada pengujian teori-teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dalam angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistic atau pemodelan matematis (Arikunto, 2007). Tujuan penelitian ini menentukan hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2013). Penelitian ini meneliti tentang hubungan kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependennya.

Ditinjau dari sumber data, penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti yang secara langsung dari objeknya. Metode survey adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang relevan dengan tujuan penelitian. Instrument pengumpulan data yang digunakan adalah bentuk kuesioner. Kuesioner berguna untuk mengumpulkan data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden, dimana kuesioner tersebut sudah disusun secara terstruktur kemudian responden diminta memilih jawaban secara jujur.

Identifikasi Variabel

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak (X₁), sosialisasi pajak (X₂), kualitas pelayanan fiskus (X₃) dan sanksi perpajakan (X₄).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan. Variabel ini diukur berdasarkan dengan indikator kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan

(SPT) tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung pajak dengan benar dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui,

Sosialisasi Pajak (X_2)

Sosialisasi pajak adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat menurut Susanto dalam (Wahono, 2012;80). Variabel ini dapat diukur dengan tata cara sosialisasi pajak, frekuensi sosialisasi pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya. Variabel ini dapat diukur dengan indikator kehandalan petugas, janji pelayanan, ketanggapan petugas, informasi dari petugas, penampilan petugas dan teknologi yang digunakan.

Sanksi Perpajakan (X_4)

Sanksi perpajakan menjadi suatu jaminan atau pencegahan (preventif) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Sanksi sekaligus menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku. Variabel ini dapat diukur dengan sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, penerapan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dan sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggaran tanpa adanya toleransi.

memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan. Variabel ini dapat diukur dengan kewajiban pajak dan pemungutan pajak.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang memiliki NPWP dan terdaftar sebagai wajib pajak di Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP dan terdaftar sebagai wajib pajak di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* yaitu teknik pengumpulan informasi dari anggota populasi yang senang hati bersedia memberikan informasi (Sekaran, 2006).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif yang diolah dengan teknik statistik menggunakan *software* SPSS 25, melalui beberapa tahapan berikut :

1. Analisis statistik deskriptif.
2. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.
3. Analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji signifikansi model (*F Test*), uji koefisien determinasi (R^2), uji hipotesis (uji t).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,20058345
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,070
	Negative	-,069
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,070 ^c

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji *Kolmogorov Smirnov* untuk residual data dari variabel penelitian menunjukkan nilai sebesar 0,70 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,70 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima sehingga dapat dikatakan data residual yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal dan layak digunakan.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
1 (Constant)	0,360
Kesadaran Wajib Pajak	0,079
Sosialisasi Pajak	0,003
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,145
Sanksi Perpajakan	0,335

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa terdapat variabel yang memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu variabel sosialisasi pajak yang berarti terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Pada variabel kesadaran wajib pajak,

kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan audit memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ yang berarti tidak mengalami heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji korelasi antar variabel independen. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tol	VIF
1 (Constant)		
Kesadaran Wajib Pajak	,421	2,376
Sosialisasi Pajak	,587	1,703
Kualitas Pelayanan Pajak	,511	1,955
Sanksi Perpajakan	,615	1,625

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* semua variabel $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan variabel dependen dengan variabel independen terkait. Berdasarkan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 25, maka diperoleh hasil seperti yang ditunjukkan pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B	Sig.
1 (Constant)	7,595	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	0,389	0,000
Sosialisasi Pajak	0,191	0,006
Kualitas Pelayanan Pajak	-0,009	0,873
Sanksi Perpajakan	0,197	0,005

Sumber : Data diolah

Persamaan yang dihasilkan dalam permodelan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$KWP = 7,595 + 0,389 KSWP + 0,191 SP - 0,009 KPF + 0,197 SAP + e$$

Keterangan :

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

α : Konstanta

KSWP : Kesadaran Wajib Pajak

SP : Sosialisasi Pajak

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

SAP : Sanksi Perpajakan

e : Error

1. Uji Signifikansi Model (*F Test*)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah model dari penelitian *fit* atau tidak *fit* dan mengetahui apakah seluruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini :

Tabel 5

Hasil Uji Signifikansi Model (*F Test*)

Model	F	Sig.
1	39,225	0,000 ^b
Regression		
Residual		
Total		

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui nilai F hitung sebesar 39,225 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian termasuk model yang baik dan termasuk model yang *fit*.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji R^2 dapat dilihat pada tabel 8 tabel berikut ini :

Tabel 6

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	Adjusted R Square
1	0,506

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,506. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 52%, sedangkan sisanya 48%

dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel independen yang diteliti.

3. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini :

Tabel 7
Hasil Uji t

Model	T	Sig.
1		
(Constant)	4,206	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	4,873	0,000
Sosialisasi Pajak	2,792	0,006
Kualitas Pelayanan Fiskus	-0,160	0,873
Sanksi Perpajakan	2,855	0,005

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t kesadaran wajib pajak sebesar 4,873 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_1 diterima.

Nilai t sosialisasi pajak sebesar 2,792 dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Tingkat signifikansi 0,006 lebih kecil dari 0,05 yang berarti ukuran sosialisasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_2 diterima.

Nilai t kualitas pelayanan fiskus sebesar -0,160 dengan nilai signifikansi sebesar 0,873. Tingkat signifikansi 0,873 lebih besar dari 0,05 yang berarti kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_3 ditolak.

Nilai t sanksi perpajakan sebesar 2,855 dengan nilai signifikansi 0,005. Tingkat signifikansi 0,005 lebih kecil dari 0,05 yang berarti sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap

kepatuhan wajib pajak sehingga H_4 diterima.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian uji t pada tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dari data deskriptif yang menunjukkan bahwa wajib pajak masih memiliki kesadaran dalam diri untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Menurut teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya kesadaran dari wajib pajak dalam mengetahui pentingnya membayar pajak. Meningkatnya kesadaran yang dimiliki wajib pajak akan membuat wajib pajak tersebut mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar besaran pajaknya. Jadi, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar besaran pajaknya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) menyatakan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Malang.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian uji t dalam tabel 7 menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh signifikan positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dari data deskriptif yang menunjukkan bahwa Dirjen Pajak sering melakukan sosialisasi pajak guna meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Menurut teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak terhadap kepatuhan masyarakat sekitar mengenai perpajakan.

Sosialisasi yang dilakukan secara rutin dan tepat sasaran oleh Dirjen Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena, wajib pajak telah mengetahui pentingnya pajak dalam pembangunan dan kebutuhan Negara.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pasca Rizki Dwi Ananda, Srikandi Kumadji, dan Achmad Husaini (2015) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tarif perpajakan, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t dalam tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa bahwa rata-rata kualitas pelayanan fiskus dalam pelaksanaan tugasnya masih kurang memadai dalam memberikan informasi dan sebagainya, serta masih banyak wajib pajak yang merasa kecewa telah berulang kali akan melakukan pembayaran pajak berganti-ganti informasi dalam satu waktu, seperti halnya petugas pajak yang memberikan arahan selau bergantian dan dengan arahan yang berbeda pada masing-masing petugas pajak. Kualitas pelayanan

fiskus dalam kepatuhan wajib pajak yaitu dengan kualitas pelayanan fiskus yang meningkat dan semakin baik dalam memberikan pelayanan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh fiskus kurang baik maka akan berdampak bagi kepatuhan wajib pajak. Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Menurut teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh dirjen pajak dalam melayani wajib pajak untuk memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iva Farida Hidayati (2014) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t dalam tabel 7 menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa Wajib pajak membayar pajak yang sesuai dengan besaran pajaknya dan sesuai batas jatuh tempo pembayaran yang telah ditentukan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Menurut teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sanksi pajak yang diberlakukan untuk mengurangi tindakan

kecurangan ataupun keterlambatan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, agar terciptanya kepatuhan wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tertib dalam melaksanakan pembayaran pajaknya. Sanksi pajak dalam kepatuhan wajib pajak adalah adanya sanksi yang diberikan kepada wajib pajak apabila wajib pajak melakukan kecurangan, keterlambatan dalam membayar pajak, maupun pelanggaran-pelanggaran perpajakan yang lainnya, maka dapat memberikan efek jera kepada wajib pajak agar wajib pajak taat dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faradila Savitri dan Elva Nuraina (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik, model penelitian ini dinyatakan lolos dari uji asumsi klasik yakni memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat masalah heterokedastisitas, dan multikolinearitas. Hasil uji model (uji F) menunjukkan bahwa model fit atau model regresi dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat adalah 52% sedangkan 48% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda (uji t) yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal

tersebut berarti wajib pajak orang pribadi telah memiliki kesadaran wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti sosialisasi pajak yang diberikan oleh Dirjen Pajak sangat membantu untuk meningkatkan pemahaman Wajib Pajak mengenai pentingnya membayar pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa dengan adanya kualitas pelayanan fiskus yang kurang maksimal serta ketidak konsistenan dalam memberikan informasi dapat berdampak wajib pajak menjadi tidak patuh dalam membayar pajak.
4. Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib. Hal tersebut berarti bahwa penerapan sanksi yang diterapkan kepada wajib pajak dirasa sudah cukup tepat yang dapat mengakibatkan wajib patah patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak semua responden yang sesuai dengan kriteria menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner.
2. Terdapat variabel independen yaitu sosialisasi pajak yang terjadi heterokedastisitas karena adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk pengamatan tersebut pada model regresi.

Saran

Dengan adanya keterbatasan penelitian yang telah disampaikan, maka peneliti memberikan saran bagi peneliti dengan topik sejenis diharapkan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan menambah variabel lainnya lagi sehingga penelitiannya semakin lengkap. Misal pemeriksaan pajak, lingkungan wajib pajak dan lain sebagainya sehingga modelnya lebih baik. Diharapkan sosialisasi mengenai perpajakan kepada masyarakat diberikan secara rutin guna untuk meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakan terutama bila terjadi perubahan prosedur agar wajib pajak dapat mengetahui dan menjalankan prosedur perpajakan sesuai peraturan yang ada dengan baik dan benar. Selain itu, petugas pajak (fiskus) diharapkan mampu meningkatkan dan menunjukkan sikap professional dalam melayani wajib pajak guna menumbuhkan kepercayaan public terhadap petugas pajak (fiskus).

DAFTAR RUJUKAN

- Ajzen, I. 1991. The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*. 50: 179-211.
- Ananda, P.R.D., S. Kumadji, dan A. Husaini. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. 6(2).
- Arfan, I. 2008. Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya. Yogyakarta: Graha Ilmu. 184.
- Arikunto, S. 2007. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI. Rineka Apta, Jakarta.
- Christian, C.S. dan A.A. Toly. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar

- Pajak di Surabaya. *Tax & Accounting Review*. 1(1).
- Dewi, F. Mutik. 2016. Tax Amnesty dan Pengaruhnya dalam Kebijakan Fiskal di Indonesia. <https://www.kompasiana.com>. Desember 2018.
- Dewi, L.P.S.K., N.K.L.A. Merkusiwati. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-filling, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 22(2): 1626-1655.
- Dharma, M.T. dan S. Ariyanto. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Tigaraksa Tangerang. *Binus Business Review*. 5(2): 497-509.
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hidayati, I.F. 2014. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. <http://www.klinikpajak.co.id>.
- Ilhamsyah, R., M.G.W. Endang, dan R.Y. Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. 8(1).
- Jaya, I.B.M., I.K. Jati. 2016. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 16(1).
- Jotopurnomo, C. dan Y. Mangoting. 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).
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2018. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2018. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>.
- Lianty, R.A.M., D.W. Hapsari, dan Kurnia. 2017. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*. 9(2): 55-56.
- Mardiasmo. 2009. Perpajakan. Andi. Yogyakarta.
- Maskhuri, dan Asnawawi. 2011. Metodologi Riset Pemasaran. *UIN Maliki Press*. Malang.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 28 Desember 2007. Jakarta.
- Putera, A. Donnal. 2017. "Riuhnya" Perpajakan Indonesia Sepanjang

- 2017, Sebuah Kilas Balik. <https://ekonomi.kompas.com/>. Desember 2018.
- Pranadata, I.G.P. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang*.
- Raharjo, S. 2017. SPSS Indonesia Olah Data Statistik Dengan SPSS. <https://www.spssindonesia.com>. Januari 2019.
- Resmi, S. 2016. Perpajakan. Salemba Empat. Jakarta.
- Rimawati, Yuni. Rohmawati. Lusia dan Prasetyo. 2013. Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Ilmiah Prosiding Simposium Nasional Perpajakan*.
- Savitri, F. dan E. Nuraina. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium*. 5(1).
- Selvia, dan Abriandi. 2015. Pelaksanaan Ekstensifikasi dan Intensifikasi Pajak dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Satu. *Kalbisoci*. 2(1).
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor. SE-98/PJ/2011 *Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak*. 29 Desember 2013. Jakarta.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor. SE-06/PJ.9/2001 *Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Pajak*. 17 Oktober 2013. Jakarta.
- Susilawati, K.E. dan K. Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 4(2): 345-357.
- Susmita, P. dan N.L. Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana Denpasar.
- Wahono, S. 2012. *Teori dan Aplikasi: Mengurus Pajak itu Mudah*. Gramedia Direct. Mojokerto.
- Winerungan, O.L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. 1(3): 960-970.
- Witono, B. 2008. Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi*. 7(2).
- Yanuswari, F.D. 2016. Analisis Perilaku Wajib Pajak Sektor Dagang Dan Jasa Terhadap Penerapan Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013. *Jurnal Akuntansi Ubhara*. 2(1).