

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN TAHUN 2014
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih)**

Sukmo Riyanti

*Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
sukma_riyanti@gmail.com*

ABSTRACT

Increasing the number of registered taxpayers has yet to prove the level of tax compliance. This is evidenced by the many taxpayers who are registered with different purposes, such as to obtain a TIN to take care of passport or have a tax ID. But not potential taxpayers as retired. Many researchers compliance of variable tax payer attitude to wards sanction Jatmiko (2006). Effect of tax audits for compliance, Rini (2007). The influence of awareness and compliance with the performance of the LTO. This study seeks to multiply the variable socialization and service tax authorities as variable that can affect taxpayer compliance agency. Variable have been due to the importance of socialization to the rules and laws – tax legislation dynamic and excellent service as well as the demands of the taxpayer as his right to the obligation to pay taxes. The population in this study is a registered taxpayer in STO Pratama Jakarta Cempaka Putih.

Keywords: *Socialization, Services Quality, Sanctions Taxation, Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Menambah jumlah terdaftar wajib pajak belum untuk membuktikan tingkat kepatuhan pajak. Hal ini ditandai oleh masih banyak wajib pajak yang terdaftar dengan tujuan berbeda, seperti untuk mendapatkan kaleng untuk mengurus paspor atau telah pajak id. Pembayar pajak sebagai tetapi tidak potensial pensiun. Banyak peneliti pembayar pajak kepatuhan variabelke bangsal sikap untuk sanksi jatmiko (2006). Efek dari audit untuk pajak kepatuhan, rini (2007). Pengaruh kesadaran dan kepatuhan terhadap kinerja pelaksanaan. Kajian ini bertujuan untuk memperbanyak pajak variabel sosialisasi dan jasa pihak berwenang sebagai variabel yang dapat mempengaruhi badan kepatuhan pembayar pajak. Variabel telah karena pada pentingnya sosialisasi kepada para aturan dan hukum pajak peraturan perundang-undangan dinamis dan pelayanan yang prima serta tuntutan wp sebagai kanannya untuk adanya kewajiban untuk membayar pajak. Total penduduk di pelajari adalah ini wajib pajak dalam STO pratama yang terdaftar Jakarta Cempaka Putih.

Kata kunci: sosialisasi, pelayanan, kualitas, sanksi, perpajakan, kepatuhan pembayaran pajak

PENDAHULUAN

Upaya maksimal dari pemerintah untuk menggali lebih jauh penerimaan pajak baik dari aspek kebijakan maupun aspek sistem dan administrasi perpajakan sehingga tidak ada lagi potensi pajak yang luput dari pengenaannya. Sebagaimana yang di kemukakan

Rochmat Soemitro (2002) yang menyatakan bahwa tugas yang penting adalah upaya membangkitkan kesadaran pajak (*tax consciousness*) untuk menjadi Wajib Pajak (WP) yang patuh.

Salah satu indikator pengukuran KPP untuk sasaran tingkat kepatuhan wajib pajak adalah persentase penyampaian SPT Tahunan terhadap jumlah wajib pajak terdaftar. Hal ini sesuai dengan peraturan DJP No.18/PJ/2011, Kantor pusat menetapkan rasio penyampaian SPT Tahunan PPh untuk tingkat Kanwil di luar kanwil madya minimal pencapaiannya 62,5% sehingga semua KPP Pratama dibawah kanwil tersebut juga harus mencapai minimal 62,5%.

Tingkat rendahnya rasio kepatuhan wajib pajak di sinyalir diakibatkan karena belum optimalnya penerapan aturan dan kurangnya kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, kurangnya jumlah personel tim dan kurangnya motivasi tim dan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan yang disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pajak dan kurang optimalnya penegakan hukum atas wajib pajak tidak patuh.

Kesadaran untuk memenuhi kewajiban pajak dapat timbul bila masyarakat memiliki pengetahuan yang baik mengenai perpajakan yaitu mengapa harus membayar pajak, mengetahui sifat dari pajak, mengetahui sanksinya bila tidak membayar pajak dan hal itu bisa didapat masyarakat khususnya wajib pajak melalui sosialisasi baik berupa penyuluhan maupun periklanan. Kegiatan sosialisasi dalam bentuk penyuluhan mencakup penyebarluasan informasi tentang ketentuan perpajakan yang perlu diketahui oleh masyarakat khususnya wajib pajak guna memenuhi “kewajiban dan hak” wajib pajak di bidang perpajakan.

Berdasarkan uraian yang penulis paparkan sebelumnya, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan topik: “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Tahun 2014 (Studi Pada KPP Pratama Jakarta Cempaka Putih)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2011).

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Bentuk-Bentuk Sosialisasi antara lain: (1) Mengadakan penyuluhan-penyuluhan tentang perpajakan; (2) Mengadakan seminar-seminar di berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta; (3) Memasang spanduk yang bertemakan pajak; (4) Memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi; (5) Mengadakan acara *tax goes to campus* yang diisikan dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana acara tersebut bertujuan guna menimbulkan pemahaman tentang pajak ke mahasiswa yang dinilai sangat kritis. Aspek yang akan diperoleh dari penyampaian informasi perpajakan yang dilakukan pemerintah akan sangat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak : (1) Waktu; (2) Media yang digunakan; (3)

Bentuk sosialisasi; (4) Informasi yang disampaikan; (5) Tujuan dan manfaat sosialisasi ; (6) Pengetahuan wajib pajak

Kualitas Pelayanan Fiskus

Melalui surat edaran Direktorat jenderal pajak No.SE- 45/PJ/2007, ditegaskan mengenai pelayanan prima yaitu sebagai berikut: (1) Waktu pelayanan di tempat pelayanan terpadu pukul 07.00- 17.00 waktu setempat dan pada jam istirahat tetap diberikan; (2) Yang bertugas di tempat pelayanan terpadu dan help desk adalah yang telah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan; (3) Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan tepat serta tidak mempersulit pelayanan; (4) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, secara lengkap diharapkan wajib pajak dapat memahami dengan baik.

Sanksi Perpajakan

Seorang wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sanksi perpajakan dapat diukur sebagai berikut: (1) Sanksi administrasi; (2) Denda; (3) Bunga; (4) Kenaikan; (5) Sanksi Pidana. Dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak cukup berat. Sanksi pidana dikenakan sehubungan dengan pelanggaran terhadap peraturan perundang undangan perpajakan khususnya yang tercantum dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

(1) Teori perilaku berencana merupakan pendekatan teoritis yang digunakan untuk menjelaskan intense dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori ini karena selain teori ini paling tepat untuk meramalkan perilaku (Ajzen, 2005) juga dapat menjelaskan dinamika yang terjadi pada diri konsumen ketika akan melakukan perilaku pembelian berkaitan erat dengan tiga determinan yang mempengaruhi intens tersebut; (2) Prospect Theory merupakan salah satu teori yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bagaimana keputusan secara dramatis dipengaruhi oleh cara-cara atau batasan-batasan yang dihadapi. Batasan – batasan ini menjadi hal yang penting bagi pengambil keputusan disebabkan oleh tiga hal; (a) apakah pengeluaran digambarkan sebagai kerugian yang tidak terkompensasi atau sebagai biaya,(b) apakah tingkat referensi ditentukan oleh hal-hal spesifik dimana keputusan tersebut dibuat atau hal-hal yang relative lebih komprehensif, seperti total aktiva atau total biaya tahunan, dan (c) apakah poin utama adalah keuntungan atau kerugian; (3) Deterrence Theory merupakan salah satu teori yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Teori ini didasarkan pada paradigma manfaat. Teori ini menggambarkan suatu model yang memperhitungkan biaya dan manfaat potensial yang akan diperoleh dari suatu tindakan yang dipilih. Sanksi legal merupakan kerugian potensial yang timbul akibat dari tindakan illegal yang telah dilakukan. Persepsi seseorang terhadap kepastian hukum akan mempengaruhi komitmennya terhadap tindakan illegal. Seseorang akan berusaha untuk menghindari segala bentuk kerugian potensial akibat tindakan melanggar aturan; (4) Teori Dissonansi Kognitif beranggapan bahwa dua elemen pengetahuan merupakan hubungan yang disonan (tidak harmonis) apabila dengan mempertimbangkan dua elemen itu sendiri pengamat satu elemen akan mengikuti elemen lainnya, ada tiga elemen yang menjadi sorotan: (a) Tidak relevan satu sama lain; (b) Konsisten satu sama lain (harmoni); (c) Tidak konsisten satu

sama lain (disonansi); (d) Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Devano dan Rahayu (2006:112) menjelaskan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.”

Penelitian Terdahulu

Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh Sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP pratama di kota Semarang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian Jatmiko (2006) adalah bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Rini (2007) melakukan penelitian mengenai Analisis pengaruh Pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan pada kantor pelayanan pajak Kebayoran Dua. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan formula statistik paired sample T-test (dengan pengujian dua sampel yang berpasangan). Hasil penelitian Rini (2007) adalah bahwa terdapat perbedaan rata-rata kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah pemeriksaan

Ritonga (2011) meneliti mengenai Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian Ritonga (2011) adalah bahwa kesadaran Wajib Pajak Badan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja KPP Medan Timur. Pelayanan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Kantor Pelayanan Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Cempaka Putih mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cempaka Putih menyelenggarakan fungsi sebagai berikut: a) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data pengamatan potensi perpajakan penyediaan informasi perpajakan pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan; b) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan; c) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya; d) Penyuluhan perpajakan; e) Pelaksanaan registrasi wajib pajak; f) Pelaksanaan ekstensifikasi; g) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak; h) Pelaksanaan pemeriksaan pajak; i) Pengawasan Kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak; j) Pelaksanaan konsultasi perpajakan; k) Pelaksanaan intensifikasi.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausal (causal) dengan teknik survey. Umar (2008) menyebutkan desain kausal berguna untuk menganalisis bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain, dan juga berguna pada penelitian yang bersifat eksperimen, dimana variabel independennya diperlakukan secara terkendali oleh peneliti untuk melihat dampaknya pada variabel dependennya secara langsung. Erlina (2011) Teknik survey merupakan teknik dari penelitian dimana informasi/data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan pertanyaan kepada responden individu.

Pengukuran Variabel

Skala pengukuran merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengkuantifikasi informasi yang diberikan oleh konsumen jika mereka diharuskan menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam suatu kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert

Kriteria penilaian untuk masing-masing indikator yang dinyatakan melalui pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

Skor 1 untuk Pilihan Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 untuk Pilihan Jawaban Tidak Setuju (TS)

Skor 3 untuk Pilihan Jawaban Cukup Setuju (KS)

Skor 4 untuk Pilihan Jawaban Setuju (S)

Skor 5 untuk Pilihan Jawaban Sangat Setuju (SS)

Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok entitas yang lengkap yang dapat berupa orang, kejadian atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu, yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian, Erlina (2011). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak badan efektif yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak pratama (KPP) Cempaka Putih.

Untuk menentukan ukuran sampel wajib pajak badan efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cempaka Putih digunakan rumus Slovin, Riduwan (2009) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

n = Sampel; N = Populasi; e = Persentase kesalahan yang dapat ditolerir akibat ketidak telitian pengambilan sampel

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 wajib pajak Badan. Pengambilan sampel dilakukan dengan Metode Non Probabilty Sampling dengan penarikan Insidental sampling. Insidental Sampling adalah teknik sampling atau teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang kepada siapa saja yang dianggap cocok untuk dijadikan objek penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan cara survey langsung ke KPP Pratama Cempaka Putih. Survey dilakukan pada rentang waktu antara bulan Februari sampai dengan Mei 2015. Dimana proses di mulai dengan permohonan ijin kepada P2 Humas di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Kemudian pihak P2 Humas memberikan surat tentang permohonan persetujuan lokasi penelitian kepada KPP Jakarta Cempaka Putih. Setelah ijin di berikan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih kemudian di koordinasikan kepada seksi – seksi terkait untuk meminta data sekunder melalui aancara dan dokumentasi. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. (1) Data primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data responden yaitu; Jenis Usaha bertindak sebagai Wajib Pajak Pribadi atau Badan, Jabatan di Perusahaan, Jenis Kelamin, Pendidikan, Lama bekerja di Perusahaan, dan Lama Perusahaan menjadi Wajib Pajak. (2) Data Sekunder dalam penelitian ini merupakan pendukung dalam penulisan. Sumber data ini diperoleh dari berbagai sumber informasi yang telah di publikasikan maupun inter di Kantor Pelayanan Pajak. Data internal dalam penelitian ini diperoleh dengan dokumentasi maupun dengan wawancara dengan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Cempaka Putih.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Menurut Juliansyah (2010:132) Validitas atau keabsahan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Adapun teknik korelasi yang biasanya dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat nilai *product moment* untuk mengujinya. Untuk dapat menghitung nilai *product moment* dapat menggunakan rumus sebagai berikut (Juliansyah, 2012:169):

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - [\sum x]^2} \sqrt{n\sum y^2 - [\sum y]^2}}$$

Di mana: r= Koefisien korelasi; n= Jumlah responden; x= variabel bebas; y= variabel terikat

Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai r hitung dengan r tabel dan Bila tingkat signifikansi atau kesalahan $\leq 0,05$ maka alat ukur tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Juliansyah (2012:130) adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Penghitungan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan statistik Cronbach's Alpha yaitu jika nilai r alpha atau alpha Cronbach harus lebih besar dari 0,6 (baru dianggap reliabel) Reliabilitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Antara 0,800 sampai dengan 1,000 = sangat tinggi
- b. Antara 0,600 sampai dengan 0,800 = tinggi
- c. Antara 0,400 sampai dengan 0,600 = cukup tinggi
- d. Antara 0,200 sampai dengan 0,400 = rendah
- e. Antara 0,000 sampai dengan 0,200 = sangat rendah

Metode Analisis data. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah diinterpretasikan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan tingkat signifikansi 0,05. Model regresi linear berganda ini dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

Keterangan: Y= Kepatuhan pelaporan wajib pajak Badan; a= Konstanta; b= Koefisien regresi; X₁= Sosialisasi perpajakan; X₂= Kualitas Pelayanan Pajak; X₃= Sanksi Perpajakan; ε = Error Term

Pengujian Hipotesis. Uji Hipotesis (uji F)

Uji hipotesis secara serentak menggunakan uji F (*F test*), dimana nilai F_{hitung} dibandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tingkat keyakinan tertentu. Adapun uji F adalah dengan menggunakan metode analisis varian. F_{hitung} dapat diperoleh dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-K-1)}$$

Dimana: F= Ukuran signifikansi dari koefisien regresi berganda secara keseluruhan (simultan); K= Jumlah variabel bebas; N=Jumlah sampel; R² = Koefisien determinasi

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Sosialisasi Perpajakan (X₁), Kualitas Pelayanan Pajak (X₂) dan Sanksi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan (Y). Kaidah pengujian Signifikansi : jika F hitung > F tabel dan nilai probabilitas < 0,05 maka α, H₀ ditolak (signifikan).

Uji Parsial Uji (t)

Uji parsial ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan, pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan dan Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. Menurut Riduwan (2009) rumusnya adalah :

$$T_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s / \sqrt{n}}$$

Keterangan : t_{hitung} = Nilai yang dihitung dan menunjukkan nilai standar deviasi dari distribusi t (tabel t); \bar{x} = Rata-rata nilai yang diperoleh dari hasil pengumpulan data; μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan; s = Standar deviasi sampel yang dihitung; n = Jumlah sampel penelitian

Regresi berganda dalam hal ini diuji dengan taraf signifikansi (α) sebesar 0.05. Jika : $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq + t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (nonsignifikan) dan sebaliknya jika $t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq + t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (signifikan).

Uji Asumsi Klasik. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linear. Biasanya, korelasinya mendekati sempurna atau sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan satu” (Iqbal Hasan, 2008). Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor* (Singgih Santoso, 2005:206). Pedoman suatu model regresi yang bebas dari multikolinearitas yaitu mempunyai nilai VIF < 10 dan angka tolerance < 1

Uji Heteroskedastisitas.

Uji asumsi penting dari model regresi linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul adalah *homokedastisitas*, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varians yang sama. Tujuan asumsi regresi berganda *heterokedastisitas* adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*. Dasar untuk pengambilan keputusan ini adalah bahwa apabila pada tampilan grafik titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 ada sumbu Y, maka tidak terjadi *heterokedastisitas*.

Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal apakah tidak. Dasar pengambilan keputusan menurut Singgih Santoso (2005:214) yaitu : (1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas; (2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi Normalitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama menyatakan bahwa ada pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Sosialisasi Perpajakan adalah 0,274. Nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan *p value* 0,006. Hasil ini didukung oleh hasil pengujian t-statistik menunjukkan nilai probabilita dari t sebesar $0,006 < 0.05$ dengan demikian hipotesa null ditolak atau hal ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan pendapat Deni (2009) dan Ari (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penyuluhan atau

sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktur Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Dapat disimpulkan jika kantor pelayanan pajak rutin melakukan penyuluhan atau sosialisasi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi atau lebih baik jika dibandingkan dengan kantor pelayanan pajak yang tidak melakukan sosialisasi atau penyuluhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua menyatakan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus adalah 0,262. Nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan *p value* 0,005. Hasil ini didukung oleh hasil pengujian t-statistik menunjukkan nilai probabilitas dari t sebesar $0,005 < 0,05$ dengan demikian hipotesa null ditolak atau hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan pendapat Andriana (2011) dan Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan KPP yang memberikan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan baik maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan makin tinggi atau lebih baik jika dibandingkan dengan yang tidak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa ada pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Sanksi Perpajakan adalah 0,298. Nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan *p value* 0,003. Hasil ini didukung oleh hasil pengujian t-statistik menunjukkan nilai probabilitas dari t sebesar $0,003 < 0,05$ dengan demikian hipotesa null ditolak atau hal ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan pendapat Muliary dan Ery (2006) dan Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa pengaruh Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan KPP yang memberikan sanksi tegas kepada wajib pajak akan meningkatkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atau lebih baik jika dibandingkan dengan KPP yang tidak memberikan sanksi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa seluruh variabel bebas yang terdiri dari Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Deni (2009) dan Ari (2011), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa penyuluhan atau sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Hasil penelitian juga sejalan dengan pendapat Andriana (2011) dan Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan yang terakhir, Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Muliary dan Ery (2006) dan Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa pengaruh Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Saran

Hasil-hasil penelitian ini beserta keterbatasannya dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan penelitian di masa mendatang, maka disarankan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : **Pertama.** Melakukan pengumpulan data dengan cara, waktu dan tempat yang lebih tepat agar hasil data yang didapat dari kuisioner atau wawancara dapat lebih valid sesuai hati responden tanpa terganggu dengan keadaan saat pengisian kuisioner atau wawancara dilakukan; **Kedua.** Selain hal tersebut juga diharapkan agar mempersempit wilayah penelitian agar hasilnya lebih spesifik dengan responden dari klasifikasi usaha tertentu atau sebaliknya dengan memperluas wilayah penelitian agar hasilnya mendekati dengan keadaan Wajib Pajak seluruhnya; **Ketiga.** Fiskus harus bertindak profesional dan memiliki mental yang siap melayani para WP dengan sebaik-baiknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan WP agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus bagi WP. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya. **Keempat.** Perlu lebih di galakkan tindakan penyidikan terhadap wajib pajak yang tidak patuh membayar serta melaporkan SPT sehingga sanksi yang di berikan dapat benar-benar di jalankan serta di terapkan terhadap wajib pajak tidak taat, sebab hal ini juga menunjang kredibilitas Dirjen Pajak dalam mengambil tindakan serta menjalankan tugas sesuai dengan aturan perpajakan. **Kelima.** Bagi Peneliti lain yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, atau menambah variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991) *The Theory of Planned Behavior :Organizational Behavior and Human Decision Processes.* University of Massachusetts at Amherst. 50:179-211.
- Broom dan Seznic. (1961) *Taxes and Entrepreneurial Endurance : Evidence From the Self-Employed,* National Tax Journal, Vol. LV No. 1, p. 5 – 24
- Djoko Muljono. (2010) *Hukum Pajak.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Erlina. (2011). *Metodologi Penelitian.* Medan : Usu Press.
- Hasan, Iqbal. (2008). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Jatmiko, Agus Nugroho, (2006) *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Semarang,* Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Ilmu Akuntansi Universitas Diponegoro
- Kiryanto. (2000) *Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bada Dalam Memenuhi Kewajiban PajakPenghasilannya,* EKOBIS, Vol. 1 No. 1, p. 41 – 52.
- Kriyantono, Rachmat. (2010) *Teknik Praktis Riset Komunikasi.* Jakarta: Prenada Media Group.

- Mardiasmo. (2006) Perpajakan. Yogyakarta : Andi Offset.
- Noor, Juliansyah. (2012) *Metodologi Penelitian Skripsi. Tesis. Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahman, Abdul. (2010) Panduan administrasi perpajakan. Bandung : Nuansa Cendikia.
- Resmi, Siti. (2013) Perpajakan: Teori dan Kasus 1 Edisi 7. Jakarta : Salemba Empat.
- Riduwan. (2009) *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rini, Indah, (2007) Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Memenuhi kewajiban perpajakan pada kantor pelayanan pajak Jakarta Kebayoran Dua, Tesis program pascasarjana Ilmu administrasi dan kebijakan perpajakan universitas indonesia.
- Ritcher Jr, (1987) An Econometrics Analysis of Income Tax Evasion and Its Detection, RAND Journal of Economics, Vol. 22 No. 1, p. 14 – 35.
- Rochmat, Soemitro. (2002) Asas dan Dasar Perpajakan. Bandung : PT. Eresco.
- Rosdiana, Haula; Edi slamet irianto. (2011) Panduan Lengkap Tata cara Perpajakan Di Indonesia. Jakarta: Visi Media.
- _____. (2012) Pengantar Ilmu Perpajakan, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso. Singgih. (2005) *Menguasai SPSS dan Excell Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Soerjono, Soekanto. (2002) Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafmdo Persada.
- Sugiyono. (2014) Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta
- Yohannah, Esther. (2012) *Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Dalam Upaya Peningkatan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Pademangan Jakarta)*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.