

# Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)

Aldo Aginta Sinuhaji (20131112095)

STIE Indonesia Banking School

Email : [aldoaginta@yahoo.com](mailto:aldoaginta@yahoo.com)

## ABSTRACT

*The purpose about this research is researching the influence of knowledge of taxation, service tax authorities, taxing socialization, and tax penalties have significant impact on taxpayers compliance in South Tangerang. Population in this research is people who own and registered in KPP Pratama Serpong and domiciled in South Tangerang City. The method of sampling election is by using method of nonprobability sampling by withdrawal using insidental sampling. The independent variables used in this research are knowledge of taxation, service tax authorities, taxing socialization and tax penalties. The dependent variable used is individual taxpayer compliance. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to respondents. The results partial study show that the tax penalties has a negative effect on the taxpayer compliance of the individual, knowledge of taxation, service tax authorities does not affect the taxpayer compliance of the individual, while the taxing socialization affect the taxpayer compliance person.*

**Keyword : Knowledge Of Taxation, Service Tax Authorities, Taxing Socialization, Tax Penalties, Taxpayer Compliance Of The Individual.**

## 1. Pendahuluan

Pengertian pajak menurut pasal 1, Undang-undang no. 28 tahun 2007, adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat.

Pajak sangat bermanfaat bagi negara. Secara garis besar, manfaat pajak yang dikemukakan oleh Suparmoko (2012) digunakan untuk membiayai pengeluaran pengeluaran negara, baik pengeluaran yang bersifat reproduktif (pengeluaran barang ekspor, pertanian, perikanan, dll) maupun pengeluaran yang tidak reproduktif (membiayai pertahanan negara, monumen, dll). Adapun fungsi pajak itu sendiri sebagai fungsi anggaran, fungsi mengatur, fungsi stabilitas dan fungsi retribusi pendapatan.

Menurut Rustyaningsih (2011) salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Ujung tombak dari kepatuhan wajib pajak terletak juga pada

Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, karena penyuluhan pada hakekatnya memegang peranan penting. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak sehubungan dengan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tergolong masih rendah. Masih ada penduduk yang telah memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak dan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP akan tetapi belum melaksanakan kewajibannya untuk mendaftarkan diri.

KPP pratama serpong merupakan satu – satunya KPP yang berada di kota Tangerang Selatan (sebelum ada KPP Pondok Aren pada tahun 2015). Area wilayah kerja KPP Serpong cukup luas dimana mencakup 7 kecamatan, yakni Kecamatan Pamulang, Ciputat, Ciputat Timur, Serpong, Serpong Utara, Setu, dan Pondok Aren. Hal ini dikarenakan KPP Serpong merupakan perwakilan dari area Tangerang (dimana Kota Tangerang Selatan masih menyatu dengan Kota Tangerang). Namun setelah Tangerang Selatan membuat kota administratif sendiri, maka Kota Tangerang Selatan memisahkan administratif dari Kota Tangerang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 area wilayah KPP Serpong dipersempit menjadi 3 wilayah yaitu Kecamatan Serpong Utara, Kecamatan Serpong dan Kecamatan Serpong.

Dengan hal tersebut, menarik bagi penulis untuk menjadikan KPP Pratama Serpong sebagai objek penelitian. Dimana setelah didirikannya KPP Pondok Aren, otomatis mempersempit wilayah kerja KPP Pratama Serpong. Dengan dipersempitnya wilayah kerja KPP Pratama Serpong, tingkat pelayanan fiskus menjadi lebih baik lagi kepada wajib pajak karena jumlah wajib pajak yang tidak terlalu banyak. Sosialisasi dan sanksi pajak juga akan lebih mudah diterapkan dan disosialisasikan, mengingat wilayah yang sedikit akan memudahkan KPP Pratama Serpong melakukan sosialisasi dan lebih tegas akan sanksi pajak. Apabila 3 hal tersebut dapat terlaksana dengan baik, otomatis memberikan pengetahuan wajib pajak tentang kewajiban pajaknya.

Penelitian-penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak diteliti di Indonesia. Namun dari banyak hasil yang sudah diteliti, hasil tersebut tidak dapat menjadikannya acuan karena hasil penelitian di setiap tempat berbeda dengan tempat lainnya. Pada penelitian Farid Syahril (2013) Alifa Nur Rahmawati Dan Ni Ketut Rasmini (2012), Tryana A.M. Tiraada (2013) dimana variabel independennya secara garis besar meliputi kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian tersebut memberikan hasil positif pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji. Namun bukan tidak ada hasil negatif pada penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly (2013), Oktaviane Lidya Winerangun (2013), Tika Wulandari dan Suyanto (2014), Sedyaning Rahayu (2015) melakukan penelitian dimana variabel independennya meliputi kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi

pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan hasil negatif di masing-masing uji setiap variabel independen terhadap variabel dependennya. Adapun keterbatasan dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini adalah : (1) Waktu untuk penyebaran kuisioner kurang tepat sehingga banyak kuisioner yang tidak terisi dengan baik. (2) Variabel independen yang digunakan sebagian besar sama seperti sebelumnya (masih kurang bervariasi). Keterbatasan pada penelitian terdahulu akan diberikan solusi pada penelitian ini, adapun yang penulis lakukan untuk mengatasi keterbatasan penelitian terdahulu adalah (1) Penyebaran kuisioner yang lebih merata dengan memanfaatkan kuisioner online, sehingga dapat merata di setiap tempatnya dan memberikan hasil yang maksimal. (2) Menambah variabel independen berupa pengetahuan pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Serpong dan hasil penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang masih inkonsisten, serta berbagai keterbatasan mengenai penyebaran kuisioner, maka penulis merasa penting dan tertarik untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Serpong, Kota Tangerang Selatan dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)".

## **2. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis**

### ***Theory Planned Behavior (TPB)***

Theory Planned Behaviour (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) dalam Mahyarni (2014) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang Wajib Pajak dilihat dari sisi psikologis. Faktor – faktor yang mempengaruhi niat seseorang pada teori ini berupa sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku.

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal Harold Kelley (1972). Teori atribusi menjadi relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Yang kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam kaitannya dengan Wajib Pajak, kepatuhan dapat didefinisikan sebagai perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Witono, 2008). Kepatuhan wajib pajak (Santoso, 2008) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

## **Pengetahuan Pajak**

Menurut Carolina (2009), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati & Hidayati, 2008).

### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Arum & Zulaikha, 2012).

### **Sosialisasi Pajak**

Sosialisasi (penyuluhan) merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarannya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan biasa juga disebut pendidikan non formal (Pudji, 2007). Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Ditjen 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 (Saragih, 2013).

### **Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati /dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Muliari dan Setiawan, 2011). Dapat dikatakan bahwa persepsi atas sanksi perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **H1 : Pengetahuan Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (perceived control behavior) berkaitan erat dengan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak itu sendiri terhadap peraturan perpajakan. Menurut Spicer dan Lundsant (1976), dalam Syahril (2013), jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajibannya,

wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan.

### **H2 : Pelayanan Fiskus Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Karanta et al dalam Suryadi (2006) menekankan pada kepentingan kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas & Burton, 2013). pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas & Burton, 2013).

### **H3 : Sosialisasi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara. Sosialisasi merupakan suatu konsep dimana terdapat suatu proses pembelajaran melalui interaksi dengan orang lain, cara berfikir, merasakan dan bertindak (Mustafa, 2007 dalam Restiani, 2011). Basamalah (2007) dalam Restiani (2011) memiliki pengertian sosialisasi secara lain, yaitu suatu proses dimana seseorang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi.

### **H4 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Mohammad (2008) menyatakan bahwa sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya.

## **3. Metode Penelitian**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data kualitatif dalam bentuk pendapat dari responden, kemudian diolah menjadi angka (kuantitatif) sesuai skala yang tertera di kuesioner penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2011). Objek penelitian yang digunakan adalah masyarakat Kota Tangerang Selatan yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak yang khususnya terdaftar di KPP Pratama Serpong. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini menggunakan Metode Nonprobability Sampling dengan penarikan Insidental Sampling.

Insidental Sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, menentukan jumlah sampel yang akan diuji menggunakan rumus Slovin, yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Populasi

Moe = *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10% atau 0,1)

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan ditentukan oleh rumus Slovin dimana cara perhitungannya seperti diatas.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dalam uji asumsi klasik peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Sementara untuk uji hipotesis menggunakan uji t (parsial).

**Tabel Ringkasan Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Indikator (jumlah)	Pertanyaan	Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (Masruroh, 2013)	Kepatuhan melaporkan SPT (2)	Saya selalu menyetor dan melaporkan SPT masa dengan tepat waktu setiap bulannya.	Skala Likert
		Sebagai Wajib Pajak, saya tepat waktu menyampaikan SPT tahunan setiap tahun	
	Kepatuhan Prosedur (3)	Sebagai wajib pajak, saya menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan	
		Sebagai wajib pajak, saya mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dan ditanda tangani.	
		Sebagai wajib pajak, saya menghitung pajak terutang dengan benar.	
	Kepatuhan pembayaran (3)	Sebagai wajib pajak, saya tepat waktu membayar pajak	
		Sebagai wajib pajak, saya tidak mempunyai tunggakan pajak.	
		Sebagai wajib pajak, saya tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dibidang perpajakan	
	Pengetahuan Perpajakan (Rahayu, 2010)	Pengetahuan Mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara	
Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.			

	Perpajakan (3)	NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan setiap Wajib Pajak Harus memilikinya.	
	Pengetahuan Mengenai Fungsi Perpajakan (2)	Pajak berfungsi sebagai penerimaan negara terbesar	
		Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan pemerintah.	
	Mengetahui Tentang Sistem Perpajakan Di Indonesia (2)	Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, menyetor, melaporkan sendiri)	
		Tarif yang berlaku saat ini sudah sesuai	
Pelayanan Fiskus (Masrurroh, 2013)	Pelayanan Pelaksanaan Perpajakan (3)	Petugas menunjukkan motivasi yang tinggi dalam membantu saya melaksanakan kewajiban pajak	Skala Likert
		Petugas tanggap dan sangat membantu bila saya mengalami kesulitan	
		Petugas memberikan informasi yang jelas mengenai tempat pelayanan terpadu bagi Wajib Pajak	
	Pelayanan Fasilitas (3)	Teknologi informasi yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong sudah cukup modern	
		Peralatan yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak Serpong sudah memadai	
		Gedung Kantor Pelayanan Pajak layak dan memadai	
Sosialisasi Pajak	Tata cara Sosialisasi umum mengenai pajak (3) (Yogatama, 2014)	Adanya sosialisasi perpajakan yang membuat saya tahu manfaat pajak bagi negara.	Skala Likert
		Sosialisasi perpajakan yang baik adalah sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan secara berkala oleh Dirjen Pajak.	
		Saya sering mengikuti penyuluhan yang diselenggarakan oleh petugas pajak pajak, baik secara langsung maupun melalui media elektronik	
	Tata Cara sosialisasi Pelaksanaan Kewajiban Pajak (4) (Wijayanto, 2016)	Pemberian sosialisasi perpajakan yang baik akan membangun kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajak	
		Adanya sosialisasi perpajakan yang rutin akan membuat wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa (SPT)	
		Sosialisasi perpajakan sangat membantu wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang berlaku.	
		Kejelasan penyampaian informasi perpajakan oleh petugas pajak (Fiskus) dapat menentukan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.	

Sanksi Pajak	Sanksi Administrasi (3) (Doly & Rusydi, 2009)	Sanksi administrasi denda Rp. 100.000 bagi wajib pajak yang terlambat melaporkan SPT sudah cukup memberatkan	Skala Likert
		Sanksi administrasi bunga 2% yang terlambat membayar pajak sudah memberatkan	
		Semakin berat sanksi, saya akan semakin patuh membayar pajak	
	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. (3) (Arum, 2012)	Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat	
		Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak	
		Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran	

Sumber : Diolah dari berbagai literatur

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, analisis regresi data panel, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dalam uji asumsi klasik peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Sementara untuk uji hipotesis menggunakan uji t (parsial).

Model Penelitian

$$\text{Patuh}_i = \alpha_i + \beta_1 \text{Pengetahuan}_i + \beta_2 \text{Fiskus}_i + \beta_3 \text{Sos}_i + \beta_4 \text{Sanksi}_i + e_i$$

Keterangan :

Patuh : Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$  : Koefisien regresi

Pengetahuan : Pengetahuan pajak

Fiskus : Pelayanan Fiskus

Sos : Sosialisasi

Sanksi : Sanksi pajak

i : Wajib Pajak

e : Error

#### 4. Pembahasan Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah masyarakat Kota Tangerang Selatan yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak yang khususnya terdaftar di KPP Pratama Serpong.

**Tabel 4.1**  
**Profil Responden**

Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentas e
Jenis Kelamin	Laki-Laki	52	52%
	Perempuan	48	48%

	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Status Pernikahan</b>	Belum Menikah	87	87%
	Menikah	13	13%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>	20 – 30	71	71%
	31 – 40	22	22%
	41 – 50	7	7%
	>50	0	0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>	SMA/Sederajat	11	11%
	D3	7	7%
	S1	77	77%
	S2	4	4%
	Lainnya	1	1%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Lama Menjadi Wajib Pajak</b>	1 - 5 tahun	74	74%
	6 - 10 tahun	16	16%
	11 - 15 tahun	6	6%
	>15	4	4%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

### Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum atas variabel-variabel independen yang diuji dalam penelitian ini. Ukuran-ukuran statistik yang digunakan dalam analisis ini adalah rata-rata (mean), nilai maksimum (max.), nilai minimum (min.) serta standar deviasi dari masing-masing variabel. Berikut ini merupakan tabel hasil pengujian untuk melakukan analisis statistik deskriptif untuk melihat angka pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan	100	2,17	6,00	4,4683	,65764
Pelayanan	100	3,00	6,00	4,3900	,51040
Sosialisasi	100	1,14	6,00	4,5886	,70814
Sanksi	100	2,67	6,00	4,5717	,61420
Kepatuhan	100	2,25	6,00	4,9000	,71355
Valid N (listwise)	100				

**Uji validitas dan Uji realibilitas**

Hasil uji menyatakan bahwa, dari 34 pertanyaan yang diajukan dari total seluruh variabel, 29 pertanyaan dari seluruh variabel dinyatakan valid, sementara 5 pertanyaan dari seluruh variabel dinyatakan tidak valid. Adapun 5 pertanyaan yang tidak valid tersebut terdapat pada pertanyaan pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus dimana mempunyai item pertanyaan yang r hitungnya lebih kecil dari r tabel. Dikatakan valid jika r hitung > r tabel (pada taraf signifikansi 5%) yang mana masing-masing item variabel r hitung lebih besar dari 0,165.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil uji realibilitas, menunjukkan bahwa nilai pernyataan tiap variabel lebih besar dari 0,60. Maka kelima item pernyataan dari tiap variabel dinyatakan realibel.

**Uji Asumsi Klasik**

Berdasarkan hasil uji normalitas pada penelitian ini diperoleh nilai signifikan sebesar 0.056. Hal ini berarti data terdistribusi normal karena taraf signifikansi telah memenuhi syarat, yaitu lebih besar dari 0.05

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diperoleh nilai *tolerance* dari setiap variabel lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF dari setiap variabel independen tidak lebih dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* ditemukan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda**

Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi, independensi, dan pengalaman terhadap kualitas audit maka dilakukan analisis regresi linier berganda dengan bantuan Program SPSS 22 for windows. Hasil regresi yang diperoleh sebagai berikut:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,398	,927		2,587	,011
	Pengetahuan	,057	,105	,053	,545	,587
	Pelayanan	,088	,131	,063	,668	,506
	Sosialisasi	,407	,096	,404	4,257	,000
	Sanksi	-,002	,110	-,001	-,015	,988

a. Dependent Variable: Y

$$\text{Patuh} = 2,398 + 0,057\text{Pengetahuan} + 0,088\text{Fiskus} + 0,407\text{Sos} - 0,002\text{Sanksi} + e$$

**Uji Parsial ( Uji t )**

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Cara untuk menentukan hasil uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t-hitung dengan nilai statistik t-tabel dengan signifikan ( $\alpha$ ) yang digunakann adalah 0,05 atau 5%. Dalam penelitian ini t-tabel sebesar 1,985.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,398	,927		2,587	,011
	Pengetahuan	,057	,105	,053	,545	,587
	Pelayanan	,088	,131	,063	,668	,506
	Sosialisasi	,407	,096	,404	4,257	,000
	Sanksi	-,002	,110	-,001	-,015	,988

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji t didapati bahwa variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan mempunyai nilai thitung(0,545; 0,668 dan -0,15) < t-tabel(1,985), maka hipotesis H0 diterima dan Ha ditolak, artinya variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Sementara itu, sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP, karena nilai t-hitung (4,257) > t-tabel(1,985), maka hipotesis H0 ditolak dan Ha diterima.

**Uji Simultan F**

Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan terhadap variabel dependen. Cara untuk menentukan hasil uji F adalah dengan membandingkan nilai statistik Fhitung dengan nilai statistik Ftabel. Dalam penelitian ini Ftabel sebesar 2,31. Berikut adalah hasil dari uji F yang diolah menggunakan SPSS 22 terdapat pada tabel 4.11:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,017	4	2,254	5,174	,001 <sup>b</sup>
	Residual	41,389	95	,436		
	Total	50,406	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Berdasarkan hasil uji F ternyata diperoleh Fhitung sebesar 5,174 yang lebih besar dari Ftabel yaitu 2,31 dan nilai sig. 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

**Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,423 <sup>a</sup>	,179	,144	,66005

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil dari koefisien determinasi tersebut yang terdapat pada tabel diatas, diperoleh hasil adjusted R square sebesar 0,144 atau 14,4%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak sebesar 14,4%. Sedangkan sisanya sebesar 85,6% disebabkan oleh faktor lain.

**5. Penutup**

**Simpulan :**

1. Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Keterbatasan Penelitian :**

1. Peneliti tidak mendapatkan surat izin tertulis dari KPP Pratama Serpong saat melakukan penyebaran kuesioner, melainkan izin secara lisan untuk menyebarkan kuesioner di halaman gedung KPP Pratama Serpong.
2. Identifikasi responden yang menjadi subjek penelitian berdasarkan pengakuan informasi dari responden bahwa yang bersangkutan tercatat sebagai wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong, data tersebut tidak divalidasikan dengan nomor NPWP responden. Oleh karena itu, terdapat kemungkinan yang bersangkutan bukan wajib pajak di KPP Serpong.

**Saran :**

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar mempertimbangkan untuk mendapatkan surat izin tertulis dari Kantor Pelayanan Pajak sebelum dilakukannya penelitian selanjutnya.
2. Mengingat pentingnya validitas data responden yang terdaftar di KPP suatu wilayah, alangkah baiknya penelitian selanjutnya mendapatkan nomor NPWP responden, agar penelitian selanjutnya dapat memvalidasi yang responden benar – benar daftar di KPP tersebut atau tidak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ari, J., & Kadek, N. (2011). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Arum, H. P., & Zulaikha. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas(Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Jurnal Akuntansi*, vol 1(1), 1–8.
- Boediono. (2007). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: konsep, teori, dan isu*. Jakarta: Kencana.
- Djawadi, B. M., & Fahr, R. (2013). The Impact Of Tax Knowledge ang Budget Spending Influence on Tax Compliance. *Discussion Paper No 7255*.
- Doly, D., & Rusydi, M. K. (2009). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 2*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2012). *Dasar-dasar ekonometrika* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142. <https://doi.org/ISSN:1979-4878>
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax and Accounting Review*, 1(1), 125–133.
- Hidayati, iva farida. (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 (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas MUHAMMADIYAH SURAKARTA*.
- Ilyas, W. B., & Burton, R. (2013). *Hukum pajak: teori, analisis, dan perkembangannya teori, analisis, dan perkembangannya* (Edisi 6). Jakarta: Salemba Empat.
- Longdong, N. A. (2015). Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Journal EMBA*, 3(2), 458–467.
- Mahyarni. (2014). Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13–23.
- Manik, A. W. (2009). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Marziana, et al. (2010). The Relationship Between Perceptions and Level Of Compliance Under Self Assesment System – A Study In The East Coast Region. *Journal Of Global Business And Economics*, 1(1).

Masruroh, S. (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak( Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal ). *Jurnal FE Undip*, 2, 1–15.

Mohammad, Z. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (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), 1–23. <https://doi.org/23031018>

Muslim, A. (2007). Pengaruh tingkat pemahaman, pendidikan, pengalaman dan penghasilan wp di kpp padang. *Jurnal : FE UNAND*, 11.

Nugraheni, A. D. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.

Nurmantu, S. (2007). *Pengantar Perpajakan* (Edisi Tiga). Jakarta: Granit.

Pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kepatuhan Wajib Pajak. (n.d.).

Pranadata, I. G. P., & Rosidi. (2013). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 2(2).

Pudji, M. (2007). Learning Society, Penyuluhan dan Pembangunan Bangsa. *Jurnal Penyuluhan*, 3(1).

Putri, D. S. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan(Studi Empiris pada WP Badan yang Terdaftar di KPP Pratama Bukittinggi). *Jurnal Akuntansi FE Universitas Negeri Padang*, 1–18.

Rahayu, S. (2015). Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Klaten). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia; Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Resmi, S. (2014). *Perpajakan : Teori dan Kasus* (8th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Restiani, M. (2011). Analisis Atas Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. *Jurnal Akuntansi*.

Riko, T. (2006). Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Badan dan Fiskus terhadap Perencanaan dan Penggelapan Pajak pada KPP Padang. *Jurnal FE UNAND*.

Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–17.

- Rosdiana, H., & Irianto, E. S. (2011). *Panduan lengkap tata cara perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia.
- Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 7(2), 44–54. <https://doi.org/ISSN 0854-1981>
- Santoso, W. (2008). Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak – penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia. *Jurnal Keuangan Publik*, 5(1).
- Saptiani, M., Sirajuddin, B., & Sugara, K. (2014). Pengaruh Administrasi, Sosialisasi dan Implementasi Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak UMKM (Studi Kasus : KPP Pratama Ilir Barat I Palembang). *Jurnal Akuntansi*.
- Saragih, F. S. (2013). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur. *Jurnal USU*, 1–65.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyoningrum, A. T., Tinangon, J., & Wokas, H. R. N. (2014). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Journal Riset Akuntansi*, 9(4), 50–62.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Suparmoko, M. (2012). *Ekonomi publik : Untuk Keuangan dan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyati, & Hidayati, N. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi*, Vol 7(No 1).
- Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.).
- Suratno, F. G. S., & Purnama, N. (2005). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 7(1).
- Suryadi. (2006). Model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: suatu survei di wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1), 105–121.
- Syahril, F. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *E-Perpajakan*, 1–25.
- Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1(3), 999–1008. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Utomo, M. Z. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang). *Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya*, 6(2).

Wijayanto, G. J. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb P2) Di Kota Magelang Tahun 2015. *Jurnal FE UNY*.

Winarno, W. W. (2011). *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan Eviews* (3rd ed.). Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP STIM YKPN).

Wirenungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA, VOL. 1(NO. 3)*, 960–970. <https://doi.org/ISSN 2303-1174>

Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 7(2)*.

Wulandari, T., & Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 94–102.

Yadnyana, I. K. (2009). Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

Yogatama, A. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari ). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.