

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suparman¹

¹Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global, Tangerang, Indonesia

Email: ¹zup4rman@yahoo.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di empat kota di Indonesia. Untuk pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 200 wajib pajak pribadi yang diambil dari empat kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Tangerang, Bandung dan Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif karena data yang dianalisis adalah data numerik yang kemudian dideskripsikan. Perhitungan statistik dilakukan dengan menggunakan Smart PLS Versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

Abstract - This study aims to analyze the effect of tax socialization, tax service quality and tax sanctions on taxpayer compliance. The population of this research is individual taxpayers in four cities in Indonesia. For sampling using the Slovin formula, so that the sample in this study were 200 personal taxpayers who were taken from four major cities in Indonesia including Jakarta, Tangerang, Bandung and Palembang. This study uses a quantitative research approach because the data analyzed is numerical data which is then described. The statistical calculations were carried out using Smart PLS Version 3.0. The results showed that (1) Tax Socialization has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: Tax payer Compliance, Tax Socialization, Tax Service Quality, Tax Sanctions

I. PENDAHULUAN

Perkembangan Pembangunan suatu negara akan terus maju dan berjalan dengan lancar jika berbagai sumberdaya dikelola dengan baik serta pendapatan nasional negara tersebut meningkat untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan demi kesejahteraan rakyat di Negara tersebut. Semua biaya pembangunan itu disesuaikan dengan Pendapatan nasional yang dapat diperoleh dari investasi, pajak, ekspor, impor, tingkat produksi masyarakat, tingkat konsumsi masyarakat, dan lain-lain.

Bagian terbesar dari penerimaan negara guna mencapai suatu pertumbuhan pembangunan yang diinginkan diperoleh dari pajak. Untuk mendukung fungsi pajak yang demikian besar itu pemerintah terus berusaha melakukan perbaikan-perbaikan dalam berbagai segi yang dapat meningkatkan potensi perolehan pajak, salah satunya melalui reformasi perpajakan. Upaya ini dibuktikan oleh Pemerintah dengan gencarnya melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak [1].

Pajak sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah saat ini. Pendapatan negara Indonesia pada akhir Februari 2020 sebelum adanya wabah covid-19 tercatat sebesar Rp 216,6 triliun. Sedangkan sektor perpajakan menyumbang penerimaan mencapai Rp 178 triliun atau 9,5 persen dari target yang sebesar Rp 1.865,7 triliun. Dengan rincian penerimaan pajak sebesar Rp 152 triliun dan penerimaan bea cukai sebesar Rp 25 triliun. Realisasi ini lebih rendah dibandingkan dengan penerimaan pada periode yang sama tahun sebelumnya atau Januari 2019 yang sebesar 217,6 triliun (liputan6.com, diakses pada 20 Maret 2020).

Dengan jumlah pertambahan penduduk yang semakin meningkat tetapi tidak diimbangi dengan kenaikan pendapatan maka akan berpengaruh pada pembangunan kesejahteraan masyarakat Indonesia sendiri. Mempertimbangkan kondisi tersebut pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan strateginya dalam mencari penerimaan negara yang optimal di tahun 2020-2024 (kemenkeu.go.id, diakses pada 20 Maret 2020).

Tabel 1. Realisasi dan target penerimaan Pajak sejak 2009 sampai 2019

No	Tahun	Realisasi (triliun)	Target (triliun)	Shortfall (triliun)
1	2009	545	577	32
2	2010	628	662	34
3	2011	743	764	21
4	2012	836	885	49
5	2013	921	995	74
6	2014	985	1072	87
7	2015	1055	1294	239
8	2016	1283	1539	256
9	2017	1147	1283	136
10	2018	1315,9	1424	108
11	2019	1332,1	1577,6	245,5

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa terdapat gap yang cukup besar antara realisasi dan target yang ditetapkan sebelumnya pada Tahun 2019. Nilai tersebut meningkat cukup pesat dibandingkan dua Tahun sebelumnya yaitu pada Tahun 2018 dan Tahun 2017. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia mengalami penurunan.

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diidentifikasi melalui Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT sebagai berikut.

Tabel 2. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT

Tahun	Rasio Kepatuhan	Naik (turun)
2015	60,4%	-
2016	60,7%	0,3%
2017	72,6%	11,9%
2018	71,1%	(1,5%)
2019	73%	1,9%

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa rasio kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) selama 5 Tahun terakhir mengalami stagnansi bahkan cenderung mengalami penurunan bila dibandingkan Tahun 2017. Hal tersebut menjadi concern Direktorat Jenderal Pajak untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Selain adanya perbedaan wilayah penelitian yang kemungkinan memberikan hasil berbeda karena adanya perbedaan nilai budaya, penelitian yang mencoba menjelaskan perbedaan pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Beberapa penelitian dan teori menunjukkan bahwa Sosialisasi perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Putri dan Nurhasanah, 2019 [2]; Wardani dan Erma, 2018 [3]; Freddy, 2014 [4]; Mahardika, 2015 [5]; Pujiwidodo, 2016 [6]; Siregar, 2017 [7]). Namun hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahri et.al (2018) bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena adanya perbedaan tersebut maka perlu dilakukan pengujian ulang untuk mengklarifikasi pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Melalui penelitian ini diharap praktifkan dapat memberikan kontribusi secara akademis maupun praktis. Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat menambah dan mengembangkan wawasan peneliti dan peneliti lainnya, terutama masalah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan secara praktis, diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama kaitannya dengan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak sehingga penerimaan pajak penghasilan orang

pribadi akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan Negara.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan (3) menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah Causal Comparative dikarenakan peneliti berusaha menemukan pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini, diperlukan data dan informasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti, data dan informasi yang diperoleh harus cukup lengkap dan benar sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam membahas masalah yang ada.

Menurut (Sekaran, 2016) populasi (population) mengacu pada keseluruhan sekelompok orang, kejadian atau peristiwa, serta suatu hal minat yang menjadi keinginan peneliti untuk melakukan investigasi. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di empat kota di Indonesia yaitu Jakarta, Tangerang, Bandung dan Palembang. Berikut adalah sebaran populasi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 3. Sebaran Populasi Penelitian

Wilayah	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi
Jakarta	1.802.377
Tangerang	300.802
Bandung	296.277
Palembang	184.247
Total	2.583.703

Sumber: <https://peraturanpajak.com/>

Adapun teknik sampling yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah insidental sampling. Teknik ini merupakan salah satu teknik nonprobability sampling dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016).

Populasi dalam penelitian ini sangat banyak sehingga untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Paul Leedy sehingga didapatkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 wajib pajak pribadi yang diambil dari empat kota besar di Indonesia diantaranya Jakarta, Tangerang, Bandung dan Palembang.

Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu primer (*Primary Data*) diperoleh dari tangan pertama dengan cara memberikan kuesioner secara

langsung kepada responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif sehingga kuesionernya menggunakan pernyataan tertutup yaitu pernyataan yang sudah tersedia jawabannya untuk dipilih oleh responden. Data variabel ini berskala interval (Ghozali, 2013).

Menurut Sudarmanto (2013), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi fokus pengamatan atau penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi guna menarik suatu kesimpulan berkaitan dengan fokus penelitian yang dilakukan. Menurut Sarwono (2012), operasional variabel adalah yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut.

Tabel 4. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Devano (2006) dan Kurnia (2010)	1. Mendaftarkan diri	Ordinal
	2. Surat Pemberitahuan (SPT)	
	3. Pembayaran pajak terutang	
	4. Pembayaran tunggakan	
Sosialisasi Perpajakan (X ¹) Purba (2016)	1. manfaat pajak bagi negara	Ordinal
	2. menyampaikan SPT tepat waktu	
	3. tata cara perhitungan dan pembayaran pajak	
	4. melaksanakan kewajiban perpajakannya	
	5. minat masyarakat dalam membayar pajak	
	6. memahami peraturan perpajakan yang berlaku	
	7. Kejelasan sosialisasi pajak	
Kualitas Pelayanan (X ²) Sapriadi (2013)	1. <i>Tangibles</i>	Ordinal
	2. <i>Reliability</i>	
	3. <i>Responsiveness</i>	
	4. <i>Assurance</i>	
	5. <i>Empathy</i>	
Sanksi Pajak (X ³) Sasmita (2015); Tiraada (2013); serta Muliari dan Setiawan (2011)	1. Sanksi administrasi denda	Ordinal
	2. Sanksi administrasi bunga	
	3. Sanksi administrasi kenaikan tarif	
	4. Sanksi administrasi Pidana,	

Sumber: Devano (2006); Kurnia (2010); Purba (2016); Sapriadi (2013); Sasmita (2015); Tiraada (2013); serta Muliari dan Setiawan (2011)

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif karena data yang dianalisis berupa data angka yang kemudian dideskripsikan. Penelitian ini merupakan studi lapangan yang menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Perhitungan statistik yang digunakan untuk pengujian pada hipotesis penelitian adalah program *Partial Least Square* (Smart-PLS) versi 3.0.

Menurut Ghozali (2014) metode *Partial Least Square* (PLS) merupakan analisis yang powerful karena tidak mengasumsikan distribusi tertentu, dapat digunakan pada setiap jenis skala data (nominal, ordinal, interval dan rasio). Adapun menurut Ghozali (2014) PLS juga digunakan untuk konfirmasi teori dan lebih cocok untuk tujuan prediksi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa software yang dapat membantu peneliti dalam mengolah data dengan alasan efisien dan efektivitas penelitian. Beberapa software tersebut diantaranya adalah Microsoft Excel 2010, yang membantu peneliti dalam melakukan tabulasi data hasil jawaban responden. Sedangkan smartPLS versi 3.0 membantu peneliti dalam mengolah data yang sebelumnya berbentuk tabulasi sederhana. Adapun hasil survei responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, masa kerja dan pengisian SPT responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Responden

No	Kriteria	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Pria	97	49
	Wanita	103	51
	Total	200	100
2	Usia		
	20 – 30 Tahun	52	26
	Lebih dari 30 Tahun	148	74
	Total	200	100
3	Pendapatan per Tahun		
	Kurang dari Rp. 60.000.000	98	49
	Lebih dari Rp 60.000.000	102	51
	Total	200	100
4	Pekerjaan		
	Pegawai Negeri	3	2
	BUMN	1	1
	Pegawai Swasta	153	77
	Wiraswasta	43	20
Total	200	100	
5	Tingkat Pendidikan		
	SLTA	47	23
	S1	122	61
	S2	13	7
	Lainnya	18	9
Total	200	100	

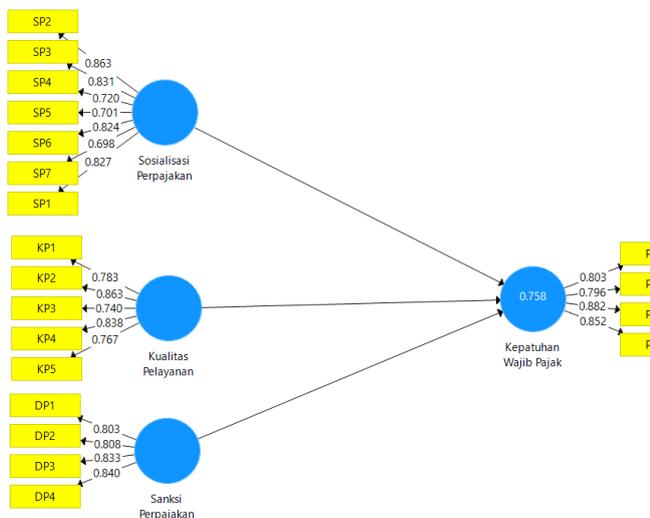
Sumber: Kuesioner Penelitian, Data diolah

Dari tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin, wajib pajak wanita lebih mendominasi dengan persentase 51%. Responden berdasarkan usia responden, wajib pajak dengan Lebih dari 30 Tahun mendominasi dengan persentase 74%. Responden berdasarkan pekerjaan, wajib pajak dengan pekerjaan Pegawai Swasta mendominasi dengan persentase 77%, Responden berdasarkan jenjang Pendidikan, wajib pajak dengan Pendidikan S1 mendominasi dengan persentase 61%.

Statistik inferensial adalah tehnik analisis data yang digunakan untuk menentukan sejauh mana kesamaan antara hasil yang diperoleh dari suatu sampel dengan hasil yang akan didapat pada populasi secara keseluruhan.

Suatu indikator dinyatakan valid jika pengukuran *loading factor* di atas 0,50 sehingga bila ada *loading factor* dibawah 0,50 maka akan di drop dari model (Ghozali, 2014). Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstruksinya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan adanya perubahan pada suatu indikator

dalam suatu konstruk jika indikator lain pada konstruk yang sama berubah atau dikeluarkan.



Gambar 1 Hasil Output Diagram

Pada gambar 1, diketahui bahwa seluruh indicator telah valid. Hal tersebut dikarenakan nilai loading factor indicator berada di atas 0.50 (Ghozali, 2014). *Convergent Validity* berhubungan dengan prinsip bahwa variabel manifes dari suatu model sehingga nilai loading factor yang valid menjadi penentu tepat atau tidaknya indikator tersebut digunakan untuk mewakili suatu variabel. Berikut adalah hasil nilai *loading factor*.

Tabel 6. Hasil Nilai *Loading Factor*

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Kesimpulan
Sosialisasi Perpajakan (X ¹)	SP1	0.827	Valid
	SP2	0.863	Valid
	SP3	0.831	Valid
	SP4	0.720	Valid
	SP5	0.824	Valid
	SP6	0.698	Valid
	SP7	0.827	Valid
Kualitas Pelayanan (X ²)	KP1	0.783	Valid
	KP2	0.863	Valid
	KP3	0.740	Valid
	KP4	0.838	Valid
	KP5	0.767	Valid
Sanksi Perpajakan (X ³)	DP1	0.803	Valid
	DP2	0.808	Valid
	DP3	0.833	Valid
	DP4	0.840	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	PP1	0.708	Valid
	PP2	0.796	Valid
	PP3	0.882	Valid
	PP4	0.852	Valid

Sumber: Output PLS 3, Data Diolah

Berdasarkan Gambar 1 dan Tabel 6 dapat diketahui bahwa terdapat beberapa seluruh pernyataan telah valid. Hal tersebut dikarenakan nilai *loading factor* di atas 0,70 (Ghozali, 2014). Selain nilai *Loading Factor*, untuk menganalisis validitas data penelitian dapat menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Berikut adalah hasil uji validitas menggunakan nilai AVE.

Tabel 7. Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	AVE	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan	0.614	Valid
Kualitas Pelayanan	0.639	Valid
Sanksi Perpajakan	0.675	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0.695	Valid

Sumber: Output PLS Versi 3, Data Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian valid. Hal tersebut dikarenakan nilai AVE berada di atas ketentuan sebesar 0,50 (Ghozali, 2014). Nilai ini menggambarkan validitas konvergen yang memadai dan mempunyai arti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan indikator-indikator di dalamnya.

Untuk menguji *discriminant validity* dapat dilakukan dengan pemeriksaan *Fornell-Lacker Criterion*. Pada *Fornell-Lacker Criterion* validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan korelasi antara variabel dengan AVE pada suatu variabel. Model pengukuran *discriminant validity* yang baik jika AVE pada variabel itu sendiri lebih besar daripada korelasi antar variabel lainnya (Ghozali, 2014). Keseluruhan nilai AVE dapat dilihat pada table 8 sebagai berikut.

Tabel 8. Uji *Fornell Lacker Criterion*

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan	Sosialisasi Perpajakan
Kepatuhan Wajib Pajak	0.834			
Kualitas Pelayanan	0.778	0.799		
Sanksi Perpajakan	0.723	0.784	0.821	
Sosialisasi Perpajakan	0.815	0.710	0.790	0.819

Sumber: Output PLS Versi 3, Data Diolah (2020)

Pada Tabel 8 dapat dilihat nilai AVE variabel korelasi Sosialisasi Perpajakan sebesar 0.819. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai korelasi variabel Sosialisasi Perpajakan dengan variabel lainnya. Dengan demikian syarat *discriminant validity* melalui uji *Fornell-Lacker Criterion* telah terpenuhi. Selain uji *Fornell-Lacker*, *discriminant validity* juga dapat diuji berdasarkan nilai *Cross Loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *cross loading* dimensi pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya (Ghozali, 2014). Berikut adalah hasil nilai *cross loading*.

Tabel 9. Hasil Nilai *Cross Loading*

Indikator	Variabel			
	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan	Sosialisasi Perpajakan
DP1	0.701	0.632	0.803	0.597
DP2	0.606	0.682	0.808	0.644
DP3	0.679	0.579	0.833	0.643
DP4	0.769	0.685	0.840	0.712
KP1	0.674	0.783	0.669	0.729
KP2	0.640	0.863	0.612	0.693
KP3	0.518	0.740	0.587	0.593
KP4	0.639	0.838	0.625	0.620
KP5	0.621	0.767	0.635	0.587

PP1	0.803	0.704	0.727	0.598
PP2	0.796	0.571	0.638	0.639
PP3	0.882	0.658	0.631	0.681
PP4	0.852	0.656	0.738	0.787
SP1	0.703	0.601	0.675	0.827
SP2	0.681	0.708	0.665	0.863
SP3	0.623	0.639	0.610	0.831
SP4	0.581	0.509	0.542	0.820
SP5	0.583	0.508	0.656	0.801
SP6	0.691	0.741	0.655	0.824
SP7	0.589	0.716	0.517	0.898

Sumber: Output PLS Versi 3, Data Diolah (2020)

Hasil Tabel 9. di atas adalah berdasarkan kolom, dapat dilihat bahwa korelasi konstruk Sosialisasi Perpajakan dengan indikatornya lebih tinggi korelasinya dibandingkan dengan konstruk lainnya, begitu pula dengan variable lainnya.

Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Ghozali, 2014). Apabila suatu penelitian telah reliabel, maka data penelitian telah teruji kehandalan dan konsistensi hasil penelitiannya. Uji Reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan 2 metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. Berikut hasil Uji reliabilitas penelitian.

Tabel 10. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	CA	CR	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan	0.893	0.917	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.858	0.898	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0.839	0.892	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.853	0.901	Reliabel

Sumber: Output PLS Versi 3, Data Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 10, terlihat bahwa semua konstruk dalam penelitian dinyatakan Reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua konstruk adalah di atas 0,70. Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model*, berikutnya peneliti melakukan pengujian Model Struktural (*Inner Model*), Berikut adalah nilai *R-Square* (R^2) pada konstruk penelitian:

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

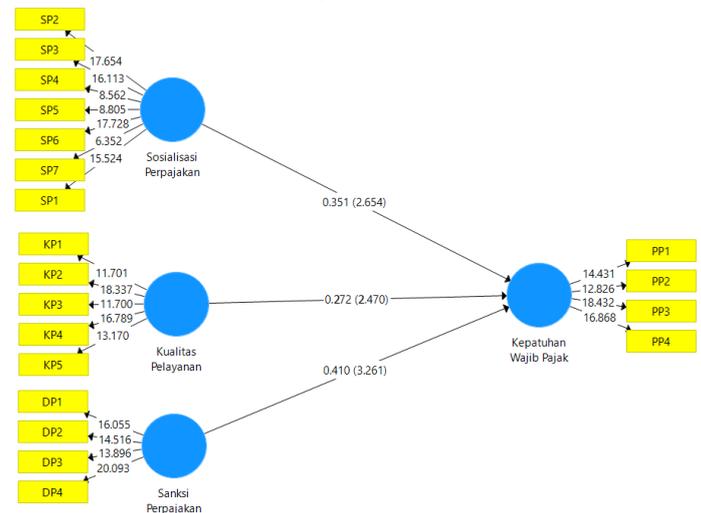
	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0.758	0.745

Sumber: Output PLS Versi 3, Data Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *R-Square adjusted* untuk konstruk Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.745. Berarti model tersebut memiliki tingkat *goodness-fit model* yang baik. Hal ini juga berarti variabilitas Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel dalam model yaitu Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan sebesar 74,5%. Sedangkan sisanya sebesar 25,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti kesadaran perpajakan, sikap

rasional, hukum pajak dan lain-lain. Adapun alasan penggunaan *R-Square adjusted* dikarenakan nilainya tidak selalu bertambah apabila dilakukan penambahan variabel (Ghozali, 2014).

Untuk melihat hasil signifikansi dari koefisien parameter dapat dihitung dari dimensi variabel yang telah valid. Peneliti ingin mengetahui terdapat pengaruh positif atau negatif dan signifikan atau tidak signifikan berdasarkan perhitungan *P Values* yang harus dibawah 0,05 dan *t* statistik lebih besar sama dengan 1,96 (Ghozali, 2014).



Gambar 2. Hasil Uji Bootstrapping

Berdasarkan gambar 2, diketahui bahwa seluruh pengaruh antar variabel menunjukkan arah positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan memberikan dampak positif atau mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil *bootstrapping* maka dapat diringkas dalam Tabel 11. Adapun untuk menguji hipotesis dapat dilakukan dengan melihat nilai *t*-statistik dan nilai probabilitas.

Tabel 11 Hasil Uji Signifikansi Antar Variabel

Path	Original Sample (O)	T-Statistic ((O/STDEV))	P-Values	Ket.
SP → PP	0.351	2.654	0.008	Signifikan
KP → PP	0.272	2.470	0.020	Signifikan
DP → PP	0.410	3.261	0.001	Signifikan

Sumber: Output PLS Versi 3, Data Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa Nilai original sample estimate variabel Sosialisasi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif yaitu sebesar 0.351. Kemudian, terlihat *t* statistik sebesar $2.654 \geq 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H1 dalam penelitian ini dinyatakan Diterima. Kesimpulannya Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut

menunjukkan jika Sosialisasi Perpajakan semakin baik maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat .

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa Nilai original sample estimate variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif yaitu sebesar 0.272. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $2.470 \geq 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H2 dalam penelitian ini dinyatakan Diterima. Kesimpulannya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan jika Kualitas Pelayanan semakin baik maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa Nilai original sample estimate variabel Sanksi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif yaitu sebesar 0.410. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $3.261 \geq 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H3 dalam penelitian ini dinyatakan Diterima. Kesimpulannya Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan jika Sanksi Perpajakan semakin baik maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, Hipotesis H1 dalam penelitian ini dinyatakan Diterima. Menurut Wirenungan (2013) Sosialisasi perpajakan adalah program-program yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Winerungan, 2013).

Pada Teori Kepatuhan, disebutkan bahwa *wajib pajak yang diberikan sosialisasi secara berkala akan membentuk suatu habituation*. Oleh karena terus mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaidah-kaidah yang berlaku.

Melalui hasil penelitian, Dapat disimpulkan bahwa semakin sering sosialisasi pajak dilakukan akan membuat wajib pajak menyampaikan SPT tepat waktu, karena adanya sosialisasi perpajakan membuat wajib pajak jadi mengetahui manfaat pajak bagi negara serta mengetahui tata cara perhitungan pajak dengan benar sehingga memberikan kesadaran akan pentingnya manfaat pajak yang membuat wajib pajak secara sukarela menjalankan kewajiban pajaknya. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara berkala oleh Dirjen Pajak dengan informasi yang benar dan jelas, mampu mempengaruhi minat masyarakat serta dapat membentuk sikap masyarakat secara luas akan pentingnya pajak. Selain itu, sosialisasi perpajakan akan sangat membantu wajib pajak untuk memahami peraturan

perpajakan yang berlaku, dikarenakan wajib pajak banyak memperoleh informasi melalui media sosialisasi serta dapat menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat terhadap petugas pajak.

Selain itu, melalui sosialisasi perpajakan yang rutin maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat sehingga seluruh program-program pemerintahan dapat dijalankan dengan baik dan membantu proses pembangunan. Hal yang sudah baik terkait dengan sosialisasi perpajakan adalah program Inklusi kesadaran pajak yang dimulai sejak tahun 2015 ditandai dengan penandatanganan Kesepakatan Bersama antara Kementerian Keuangan dengan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Inklusi kesadaran pajak merupakan program mengintegrasikan nilai-nilai yang terkandung di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan ke dalam mata kuliah yang diartikan kepada peserta didik. Untuk tahap awal, program inklusi kesadaran pajak diterapkan kepada Mata Kuliah Wajib Umum, yang terdiri dari mata kuliah Pancasila, Kewarganegaraan, Bahasa Indonesia dan Agama.

Adapun hal yang perlu ditingkatkan adalah mengadakan program sosialisasi dengan menyertakan alat-alat pendukung teknis untuk khalayak umum dapat terdaftar sebagai Wajib Pajak atau memiliki NPWP. Hal tersebut akan membuat calon wajib pajak merasa terlayani dengan akurat, dikarenakan mereka tidak perlu lagi ke kantor pajak ketika terdapat sosialisasi dan membuka loket untuk pendaftaran NPWP. Selain itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat meningkatkan berbagai alat dalam melaksanakan sosialisasi perpajakan melalui materi dalam bentuk powerpoint, lalu pendukung lainnya ada flyer, banner, spanduk, video-video mengenai sadar pajak, yang kreatif dan inovatif serta dapat dipahami secara langsung. Semua dibuat kreatif dan inovatif mungkin agar dapat dipahami secara langsung, khalayak sasaran menjadi tidak terlalu sulit dalam menangkap pesan-pesan yang disampaikan oleh KPP

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri dan Nurhasanah (2019); serta Wardani dan Erma (2018) yang menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, Hipotesis H2 dalam penelitian ini dinyatakan Diterima. Sikap manusia merupakan hasil refleksi dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang didapat dari pengalaman pribadi. Oleh karena itu diperlukan suatu pengalaman yang baik untuk pembentukan sikap positif masyarakat khususnya di bidang perpajakan. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya peningkatan kualitas layanan agar bisa menciptakan suatu citra pemahaman masyarakat yang baik tentang hak dan kewajiban sesuai dengan

perundang-undang perpajakan yang berlaku. Hal ini penting untuk menumbuhkan rasa kesadaran kepatuhan pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi kualitas pelayanan diharapkan akan tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Kualitas atau mutu memiliki makna tersendiri, Sebagaimana teori bhakti bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan antara rakyat dengan negaranya, yang justru karena sifat negara (menyelenggarakan kepentingan umum), maka akan timbul hak mutlak untuk memungut pajak dan memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kolter dan Keller (2016) berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena memandingkinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

Kualitas Pelayanan pajak saat ini telah baik karena telah didukung oleh kecanggihan teknologi informasi berupa sistem e-registration. Dengan adanya sistem e-Registration ini masyarakat lebih dipermudah dalam melakukan pendaftaran sebagai Wajib Pajak. Sebelum adanya reformasi, masyarakat harus mendaftarkan secara manual yakni datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak tersebut terdaftar untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dimana Wajib Pajak harus direpotkan dengan antrian yang cukup panjang dan dengan birokrasi yang berbelit-belit. Pelayanan sistem e-registration dilakukan di semua Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama didirikan di tiap-tiap wilayah tertentu dan dijalankan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak.

Implikasi dari penelitian ini agar KPP meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi fiskus. Fiskus harus tetap terus belajar untuk menguasai segala aturan-aturan perpajakan agar dapat memberi penjelasan yang baik kepada wajib pajak mengenai perpajakan sehingga wajib pajak merasa puas serta memberikan kualitas pelayanan yang exclusive atau memperlakukan wajib pajak dengan perlakuan yang sama secara merata tanpa memandang status wajib pajak. Peningkatan pengetahuan yang dimiliki oleh fiskus yang ada di KPP sebaiknya terus dilakukan. Misalnya saja dengan mengikuti pelatihan-pelatihan atau kursus untuk meningkatkan kemampuan fiskus. Pelatihan tersebut digunakan supaya fiskus lebih tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan serta fiskus dapat dengan cepat dan tepat dalam mengatasi hambatan yang terjadi saat bekerja

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jayawardane and Kevin (2016); serta Marandu, et al (2015); dan Kiow, et al (2017)

yang menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, Hipotesis H3 dalam penelitian ini dinyatakan Diterima. Pajak adalah pungutan wajib yang dibebankan kepada masyarakat (individu dan badan) sebagai wajib pajak yang disesuaikan dengan kemampuan ekonomis yang dimiliki. Pajak juga bisa diartikan sebagai peralihan kekayaan dari rakyat ke pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak menekankan unsur pemaksaan dalam pelaksanaan pungutannya. Hal itu dilakukan apabila Wajib Pajak tidak melakukan pembayaran pajak sesuai ketentuan maka akan dikenakan sanksi.. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan demi penegakan kepatuhan Wajib Pajak di dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Pemberian sanksi yang memberatkan Wajib Pajak bertujuan agar timbul efek jera.

Hasil penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) bahwa pengenaan sanksi pajak dapat menghambat munculnya niat individu untuk berperilaku patuh yang merupakan indikasi kesadaran wajib pajak. Keyakinan wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan akan bermanfaat bagi dirinya dan masyarakat akan melahirkan sikap positif wajib pajak tentang pajak. Bagi pemerintah dalam hal ini kantor pajak, sikap positif wajib pajak ini diharapkan dapat menumbuhkan niat untuk berperilaku patuh, karena itu pemerintah menerapkan sanksi pajak untuk memotivasi munculnya niat wajib pajak untuk berperilaku patuh. Namun, bagi wajib pajak pengenaan sanksi pajak justru dianggap sebagai kontrol ekstrinsik yang mengurangi hak menentukan nasib sendiri. Wajib pajak yang dipaksa untuk berperilaku dengan cara tertentu merasa keterlibatan dan kompetensinya tidak dihargai, sehingga menurunkan harga dirinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siregar (2017); Freddy (2014); dan Pujiwidodo (2016) bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah kesimpulan yang dihasilkan pada penelitian ini.

- 1 Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 2 Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- 3 Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun implikasi penelitian yang diperoleh pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Melalui penelitian ini, diketahui bahwa peran sosialisasi perpajakan begitu penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk sosialisasi yang dapat dilakukan adalah dengan melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan membayar pajak pada momen-momen tertentu.

Melalui hasil penelitian, diketahui bahwa peran kualitas pelayanan begitu penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu hal yang dapat diperbaiki adalah menghilangkan kesan kesewenang-wenangan aparat pajak dalam melayani masyarakat maupun wajib pajak memang terlihat masih belumlah hilang. Kesan kesewenangan ini terlihat bisa saja terjadi karena banyak hal

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hamdani. (2016). *Good Corporate Governance* (Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [2] Putri, N., dan Nurhasanah. (2019). "Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sanksi Pajak terkait dengan Kepatuhan Wajib Pajak UKM (Studi Kasus: Pengusaha UKM Kecamatan Manggar Belitung Timur)". *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(2): 213-232.
- [3] Wardani, D.K., dan Erma W. (2018). "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)". *Jurnal Nominal*, 7(1): 33-54.
- [4] Freddy, D. (2014). "Pengaruh pendidikan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan". *Jurnal Ekonomi*. 5(2): 1-11.
- [5] Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Jayawardane, D., and Kevin Low. (2016). "Taxpayer Attitude and Tax Compliance Decision in Sri Lanka". *International Journal of Arts and Commerce*, 5(2): 124-135.
- [7] Kiow, T.S., Fuad Salleh., and Aza A. (2017). "The Determinants of Individual Taxpayers' Tax Compliance Behaviour in Peninsular Malaysia". *International Business and Accounting Research Journal*, 1(1): 26-43.
- [8] Pujiwidodo, D. (2016). "Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1): 92-116.
- [9] Puspita, E. (2016). "Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Kediri Dengan Kesadaran Sebagai Variabel *Intervening*". *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*. 1(1): 55-65
- [10] Marandu, E., Christian J.M., and Alexander N. (2015). "Determinants of Tax Compliance: A Review of Factors and Conceptualizations". *International Journal of Economics and Finance*. 7(9): 207-218.
- [11] Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- [12] Rahayu, S. (2010). "Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Nilai Perusahaan dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility dan Good Corporate Governance sebagai Variabel Pemoderasi". *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- [13] Randlane, K. (2015). "Tax Compliance as a System: Mapping the Field". *International Journal of Public Administration*. 2(3): 1-8.
- [14] Sekaran, U. (2016). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- [15] Siregar, D.L. (2017). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam". *Journal of Accounting & Management Innovation*, 1(2): 119-128.
- [16] Suandy, E. (2016). *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- [17] Suardana, K.A. (2014). "Pengaruh Corporate Governance, Profitabilitas, dan Karakteristik Eksekutif Tax Avoidance Perusahaan Manufaktur". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(1): 10-15.
- [18] Wirenungan, 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.