Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

Pelayanan Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige)

Bonifasius H. Tambunan Universitas HKBP Nommensen Bonifasius.tambunan@uhn.ac.id

https://doi.org/10.30596/jrab.v21i1.6531

ABSTRAC

The purpose of this study was to analyze the effect of knowledge of tax regulations, tax services, and tax socialization on taxpayer compliance with sanctions as a moderating variable at the Balige Primary Tax Office. This type of research is causality. The population in this study were individual taxpayers registered at the Balige Primary Tax Office. The sampling method used in this study was nonproability sampling, namely incidental sampling. The type of data used in this study is primary data. The analytical method used is multiple linear regression analysis and interaction test. The results of this study indicate that the knowledge of tax regulations, tax services, and tax socialization simultaneously has a significant effect on taxpayer compliance. Knowledge of tax regulations has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Tax services have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Tax socialization has a negative effect on taxpayer compliance.

Keywords: Knowledge of Tax Regulations. Taxation Services, Tax Socialization, Taxpayer Compliance.

Cara Sitasi: Tambunan B.H.(2021). Pelayanan Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige). Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, vol 21.(1) hal 107-118 https://doi.org/10.30596/jrab.v21i1.6531

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi yang wajib dan bersifat memaksa oleh orang pribadi atau badan kepada negara, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung namun untuk keperluan pelaksanaan pembangunan Negara di segala bidang dan digunakan untuk sebesarbesarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah terus berusaha menggenjot dan menaikkan target penerimaan pajak dari tahun ke tahun agar program-program pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan. Target penerimaan pajak di setiap tahunnya terus meningkat, maka pemerintah juga terus berupaya meningkatkan penerimaan dengan upaya dan kebijakan yang dibuat. Salah satu upaya pemerintah agar penerimaan pajak dapat maksimal adalah dengan cara menerapkan sistem self assessment yaitu kepercayaan penuh dari pemerintah yang diberikan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan. Sistem self assessment ternyata juga memiliki konsekuensi dalam penerapannya yaitu membuat penerimaan pajak sangat bergantung kepada patuhnya wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah klasik dihadapi oleh negara yang menerapkan system self assessment. Kepatuhan wajib pajak dapat didefenisikan sebagai suatu perilaku dari wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku (Nurmantu, 2003).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Balige selalu berupaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang dunia perpajakan. Wajib pajak dihimbau agar dapat aktif dalam mengurus pajaknya sendiri. Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige adalah meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak akan hak dan kewajibannya dengan memberikan sosialisasi perpajakan misalnya sosialisasi langsung dengan mendatangi sekolah-sekolah, perkantoran, dan bendahara SKPD di wilayah kerja KPP Pratama Balige. Upaya tersebut dilakukan dengan harapan wajib pajak patuh akan hak dan kewajibannya yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Sebab, dampak ketidakpatuhan wajib pajak dapat menimbulkan niat untuk melakukan praktik penghindaran pajak yang akan berdampak pada penerimaan negara. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menciptakan partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Selain dengan melakukan sosialisasi mengenai perpajakan pemerintah juga memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dengan maksimal dengan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung namun juga secara online.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Teori atribusi dapat didefinisikan dengan mengenai persepsi seseorang dalam membuat penilaian tentang orang lain dan sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Termasuk mengenai kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Teori atribusi menjadi relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena menjelaskan faktor pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan dan Sosialisasi yang dilakukan oleh instansi perpajakan dapat memberikan persepsi dari dalam diri Wajib Pajak maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan yang tentunya 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

Direktur Jenderal Pajak menjelaskan bahwa wajib pajak akan dianggap patuh apabila telah memenuhi kriteria tertentu (Fidel, 2010), yaitu;

- 1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a. Surat Pemberitahuan Tahunan disampaikan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - b. Surat Pemberitahuan Masa yang penyampaiannya terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

- c. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b) tidak lewat dari batas waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak berikutnya.
- 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3. Laporan kondisi keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawasan Kondisi keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan;
 - a. Laporan Kondisi keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*Long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan
 - b. Pendapat Akuntan atas Laporan Kondisi keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- 4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan perpajakan merupakan proses di mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Wajib pajak mampu mengerti dan memahami tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) meliputi tentang cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (perceived control behavior) dalam kepatuhan untuk membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dam pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Namun, jika wajib pajak tidak mengerti mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga kepatuhan yang dimiliki wajib pajak rendah.

Pelayanan Perpajakan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sementara 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 (Jatmiko, n.d.) Wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge) dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Sosialisasi Perpajakan

Dirjen Pajak melakukan sosialisasi perpajakan adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

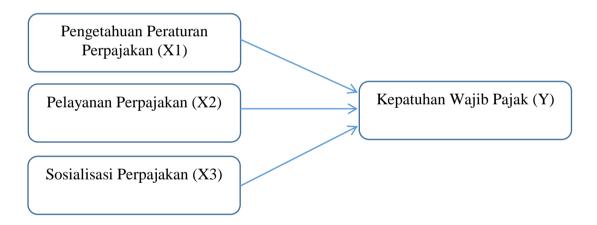
Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

perpajakan. Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Ditjen Pajak memberikan beberapa poin terkait indikator sosialisasi di mana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Ananda, 2015). Penyuluhan sosialisasi yang dibentuk oleh Dirjen Pajak dengan menggunakan media cetak atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

- 1. Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat
- 2. Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke Wajib Pajak
- 3. Pemasangan iklan
- 4. Website Dirjen pajak

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur pajak, sebagaimana yang dikemukakan (Bobek, D., & Ratdke, 2007) (menyarankan bahwa, agar paling efektif, program pelatihan harus memasukkan pelatihan etika formal yang menggunakan skenario terkait pajak tertentu. diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dikarenakan sosialisasi yang dilakukan telah memberikan informasi yang lengkap dan mudah mengenai cara dalam melaporkan pajaknya. Sosialisasi tidak hanya membentuk rasa kewajiban awal (kebaikan), tetapi juga tingkat di mana individu belajar untuk memutuskan kewajiban yang memiliki hubungan timbal balik (Scholz, J., & Lubell, 1998).

1.1. Kerangka Konseptual



Pengembangan Hipotesis

Pengetahuan akan peraturan perpajakan bisa diperoleh wajib pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan Dirjen Pajak. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (perceived control behavior) dalam kepatuhan untuk membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Namun jika wajib pajak tidak mengerti mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga kepatuhan yang dimiliki wajib pajak rendah. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang) (Imelda, B., 2014) pengetahuan dan pemahaman pajak peraturan tentang kepatuhan wajib pajak adalah positif dan signifikan.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak). Wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Fiskus. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Lianty, H., Hapsari, D. W., 2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang) (Imelda & Haryanto, 2014). Pengetahuan dan pemahaman pajak peraturan tentang kepatuhan wajib pajak adalah positif dan signifikan. Dengan demikian, dapat diduga bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh pelayanan perpajakan.

Kegiatan sosialisasi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Adanya perubahan dalam Undang-Undang perpajakan juga mengharuskan dilakukan sosialisasi perpajakan terhadap masyarakat agar kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat. Individu akan melaporkan pajaknya lebih rendah ketika kewajiban perpajakan mereka tidak pasti tetapi kemungkinan ini dapat dikurangi bila kantor atau instansi pajak dapat menyediakan informasi dengan biaya rendah kepada wajib pajak (Alabede, J., Affrin, Z., & Idris, 2011). Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan Wajib Pajak. Hal ini tertuang dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP 114/PJ/2005 Tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran Wajib Pajak dan meningkatkan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak baik badan maupun pribadi dalam rangka meningkatkan jumlah penerimaan negara sehingga pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi pembiayaan negara dapat tersampaikan. Oleh karena itu kegiatan sosialisasi diduga akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan diduga akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari penjabaran diatas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H1: Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah asosiatif yang bersifat kausal. Metode penelitian menggunakan metode survey dengan kuesioner. Dalam kuesioner tersebut, variabel pengetahuan perpajakan diukur dengan 8 pertanyaan, variabel pelayanan perpajakan diukur dengan 8 pertanyaan, variabel sosialisasi perpajakan diukur dengan 9 pertanyaan, dan variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan 10 pertanyaan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara nonproability sampling yaitu sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang dianggap kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Sehingga sampel dibatsi hanya 100

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

orang saja. Metode analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Dari 100 kuesioner yang disebar pada KPP Pratama Balige sebanyak 100 kuesioner yang dikembalikan atau tingkat pengembaliannya sebesar 100% sehingga data yang siap diolah adalah 100 kuesioner atau dengan persentase 100%. Responden pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang atau 42%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan ada 58 orang atau 58%. Responden pada penelitian ini berdasarkan usia responden berjumlah 100 orang dapat diketahui bahwa responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 50 orang atau 50%, responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 24 orang atau 24%, responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 15 orang atau 15%, responden yang berusia >50 tahun berjumlah 11 orang atau 11%. Responden pada penelitian ini berdasarkan pekerjaan yaitu PNS berjumlah 42 orang atau 42%, karyawan swasta berjumlah 19 orang atau 19%, pegawai BUMN berjumlah 3 orang atau 3%, wiraswasta berjumlah 25 orang atau 25%, lainnya berjumlah 24 orang atau 24%. responden pada penelitian ini berdasarkan Pendidikan yaitu SMA berjumlah 20 orang atau 20%, D-3 berjumlah 15 orang atau 15%, S-1 berjumlah 33 orang atau 33%, S-2 berjumlah 6 orang atau 6%, lainnya berjumlah 26 orang atau 26%, responden pada penelitian ini berdasarkan penghasilan perbulan yaitu 1 juta-5 juta berjumlah 56 orang atau 56%, 6 juta-10 juta berjumlah 29 orang atau 29%, 11 juta-15 juta berjumlah 2 orang atau 2%, 16 juta-20 juta berjumlah 8 orang atau 8%, > 21 juta berjumlah 5 orang atau 5%.

Uji Validitas Data

Hasil uji validitas dapat dilihat seluruh item pernyataan untuk mengukur masingmasing variabel penelitian dinyatakan valid r_{table} untuk responden uji validitas sebanyak 100 adalah 0,1654. Sedangkan nilai r_{hitung} semuanya diatas 0,1654 karena $r_{hitung} \ge r_{table}$ Berdasarkan hasil uji validitas dapat dilihat seluruh butir pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner layak untuk digunakan (valid).

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner mengunakan *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dilakukan dengan cara hanya sekali saja kuesioner diberikan kepada responden. Berdasarkan uji dengan spss diperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,760 untuk pengetahuan peraturan perpajakan, 0,770 untuk pelayanan perpajakan, 0,710 untuk sosialisasi perpajakan, dan 0,758 untuk kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha setiap variabel memiliki nilai diatas ambang batas 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument masing-masing variabel adalah reliabel.

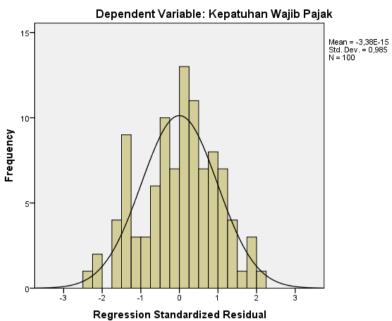
Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan pengujian grafik P-P Plot untuk pengujian residual model regresi yang tampak pada gambar berikut ini :

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

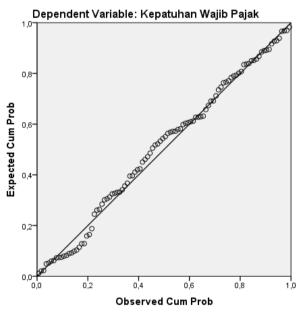
Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

Histogram



Gambar 1. Uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Grafik Normal Probability

Grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

Tabel Uji Kolmogorov Smirnov Z One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardiz ed Residual

		ca restauar
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std.	1,12998585
	Deviation	
Most Extreme	Absolute	,065
Differences	Positive	,065
	Negative	-,058
Test Statistic		,065 ,200 ^{c,d}
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
	·	

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Pengujian data menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan melihat tingkat signifikansi sebesar 5%. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas yaitu dengan melihat probabilitas *asymp.sig* (2-tailed) yang lebih besar dari 0,05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal (Ghozali, 2011). Hasil uji normalitas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,065 dengan tingkat signifikan pada *Asymp. Sig.* (2 tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel Pengujian Multikolinearitas

Coefficients^a

	Unstandardized		Standardized			Collinearity		
		Coefficients		Coefficients			Statistics	
							Toleranc	
Mo	odel	В	Std. Error	Beta	t	Sig.	e	VIF
1	(Constant)	,745	1,344		,554	,581		
	Pengatahuan Pajak	,059	,023	,050	2,624	,010	,876	1,142
	Pelayanan Perpajakan	1,138	,022	,969	51,25	,000	,884	1,132
					0			
	Sosialisasi Perpajakan	-,004	,033	-,002	-,113	,910	,928	1,078

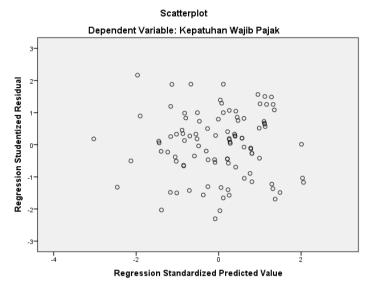
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji multikolinearitas bertujuan utuk menguji korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka ada gejala multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independennya. Hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai *Tolerance* dari pengetahuan peraturan perpajakan 0,876 dan VIF 1,142, nilai *Tolerance* dari pelayanan perpajakan 0,884 dan VIF 1,132, nilai *Tolerance* sosialisasi perpajakan 0,928 dan VIF 1,078. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *Tolerance* di atas 0 dan nilai VIF < 10.

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, gambar *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian asumsi-asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel Regresi Linear Berganda

Coefficients^a Unstandardized Standardized Collinearity Coefficients **Statistics** Coefficients Toleranc Model Sig. VIF В Std. Error Beta e (Constant) ,745 1,344 ,554 ,581 Pengatahuan Pajak .059 ,023 .050 2,624 ,010 1,142 ,876 Pelayanan Perpajakan ,022 51,25 ,000 1,138 ,969 ,884 1,132 0 Sosialisasi Perpajakan -,004 .033 -,002 -,113 ,910 ,928 1,078

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3$$

 $Y = 0.745 + 0.059 X1 + 1.138 X2 - 0.004 X3$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 0,745 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan jika nilainya 0 maka kepatuhan wajib pajak akan bernilai 0,745.

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

- 2. Koefisien pengetahuan peraturan perpajakan memberikan nilai 0,059 dengan nilai positif yang berarti bahwa setiap peningkatan pengetahuan peraturan perpajakan sebesar 1 kali maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat sebesar 0,059 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- 3. Koefisien pelayanan perpajakan memberikan nilai 1,138 dengan nilai positif yang berarti bahwa setiap peningkatan pelayanan perpajakan sebesar 1 kali maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat sebesar 1,138 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- 4. Koefisien sosialisasi perpajakan memberikan nilai -0,004 dengan nilai negatif, yang berarti bahwa setiap peningkatan sosialisasi perpajakan sebesar 1 kali maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar 0,004 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Uji Hipotesis Uji F

Tabel Uji F **ANOVA**^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4038,340	3	1346,113	1022,284	,000 ^b
	Residual	126,410	96	1,317		
	Total	4164,750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan,

Pengatahuan Pajak

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F_{tabel} sebesar 1022,282 sedangkan F_{tabel} 2,467 yang dapat dilihat pada a=0,05. Probabilitas siginifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 < 0,05, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima Ha (tolak Ho) atau hipotesis diterima.

Uji t

Tabel 5Uji t
Coefficients^a

		Unstandardized		Standardized			Colline	earity
		Co	pefficients	Coefficients			Statis	tics
							Toleranc	
M	odel	В	Std. Error	Beta	t	Sig.	e	VIF
1	(Constant)	,745	1,344		,554	,581		
	Pengetahuan Pajak	,059	,023	,050	2,624	,010	,876	1,142
	Pelayanan Perpajakan	1,138	,022	,969	51,25	,000	,884	1,132
					0			
	Sosialisasi Perpajakan	-,004	,033	-,002	-,113	,910	,928	1,078

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas maka pengaruh masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- 1. Variabel Pengetahuan Pajak (X1). Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh $t_{\rm hitung}$ (2,624) > $t_{\rm tabel}$ (1,661) dengan taraf signifikan 0,010 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima (H_o ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2. Variabel Pelayanan Perpajakan (X2). Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh $t_{\rm hitung}$ (51,250) > $t_{\rm tabel}$ (1,661) dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima (H_o ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X3). Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh t_{hitung} (-0,113) $< t_{tabel}$ (1,661) dengan taraf signifikan 0,910 > 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_o diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

			Adjusted R	Std. Error of	Durbin-
Model	R	R Square	Square	the Estimate	Watson
1	,985ª	,970	,969	1,14751	2,025

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan,

Pengatahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) dapat dilihat adanya pengaruh yang kuat antara pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,97 atau 97%. Sedangkan sisanya 3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2. Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3. Pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4. Sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Vol 21 No 1 2021, hal 107 - 118 ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan

Referensi

- Alabede, J., Affrin, Z., & Idris, K. (2011). Tax service quality and compliance behaviour in Nigeria: Do taxpayer's financial condition and risk preference play any moderating role? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 90–108.
- Ananda. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan pendapatan masyarakat sebagai variabel moderating (Studi pada wajib pajak di Kota Medan). *Thesis Universitas Sumatera Utara*.
- Bobek, D., & Ratdke, R. (2007). An Experiential Investigation of Tax Professionals' Ethical Environments. *Journal of the American Taxation Association*, 29(2), 63–84.
- Fidel. (2010). Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan. PT Raja Grafindo Persada.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imelda, B., & H. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Study pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang). *Tax & Accounting Review*, *I*(1).
- Jatmiko, A. (n.d.). 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*.
- Lianty, H., Hapsari, D. W., dan K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*, 9(2), 55–65.
- Scholz , J., & Lubell, M. (1998). Adaptive Political Attitudes: Duty, Trust, and Fear as Monitors of Tax Policy. *American Journal of Political Science*, 42(3), 903–920.
 Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.