

ANALISIS EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Upik Marsita Dewi ¹⁾

Suharno ²⁾

Bambang Widarno ³⁾

1, 2, 3) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: ¹⁾ u.marsitadewi@gmail.com

²⁾ suharno_mm_akt@yahoo.co.id

³⁾ bwidarno@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the significance of the influence the effectiveness of the quality of services, the socialization of taxation, and tax penalties for compliance reporting of Annual Tax Return for individual taxpayers. Population of the study is individual taxpayers that registered in the Services Office, Counseling and Consultation Taxation (KP2KP) Sragen. The technique of collecting data through interviews, observation, documentation and study questionnaires. The results showed that the effectiveness of the quality of services, the socialization of taxation, and positive tax penalties and significant impact on the compliance of individual taxpayers in reporting their Annual Tax Return on Services Office, Counseling and Consultation Taxation (KP2KP) Sragen by the F test results obtained F count 31,490 with p value 0,000 < 0,05.

Keywords: *annual tax return, effectiveness of service quality, effective socialization of taxation, tax penalties effectiveness, compliance with individual taxpayers.*

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap masyarakat. Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai peran serta kewajiban dalam rangka kegotongroyongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Pajak juga salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Bagi pemerintah pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya dan fungsi mengatur sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sragen menunjukkan jumlah penduduk pada tahun 2016 sebanyak 898.983 jiwa (sragenkab.bps.go.id) sedangkan menurut Kepala KPP Pratama Karanganyar yang membawahi Sragen-Karanganyar, berdasarkan data warga Sragen yang sudah memiliki NPWP berjumlah 92.457 WP. Terdiri dari 2.743 WP Badan dan 30.626 WP Orang Pribadi yang melaporkan SPT tahunan serta 59.088 WP tidak melaporkan SPT dan tidak membayarkan pajaknya (www.joglosemar.com). Data tersebut menunjukkan kurangnya kepatuhan pajak oleh wajib pajak.

Berlakunya *self assessment system* membawa konsekuensi kepatuhan untuk membayar dan melaporkan pajak secara sukarela, jujur, dan tepat waktu. kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Nugroho, 2005: 60). Selain kualitas pelayanan

sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak juga berperan penting. Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak media audio visual (Setyoningrum, 2014). Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh penegakan hukum perpajakan melalui diterapkannya sanksi perpajakan (Rahayu, 2010). Sebagai jaminan atau alat pencegah ketidakpatuhan wajib pajak maka dilakukan penegakan hukum melalui diterapkannya sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Direktorat Jenderal Pajak yang diwakili oleh Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen berupaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak akan dunia perpajakan, salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak akan hak dan kewajibannya adalah dengan sosialisasi perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan, serta adanya sanksi perpajakan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

Agung Dwi Prabowo (2015) mengenai Efektivitas Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tondano. Penelitian ini menjelaskan bahwa kegiatan sosialisasi KP2KP Tondano pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Minahasa belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

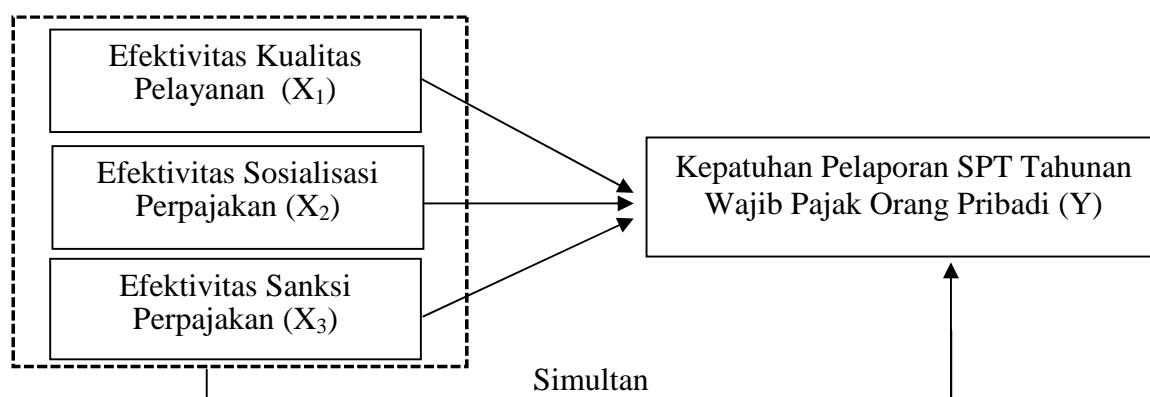
Jounica Zsezsa, Jullie J, dan Stanley K (2015) mengenai Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung). Penelitian ini menjelaskan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan pada KPP Pratama Manado dan Bitung.

Oktaviane Lidya Winerungan (2013) mengenai Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung.

Putu Agustini Eka Pratiwi dan Ni Luh Supadmi (2016) mengenai Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menjelaskan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Gambar 1: Kerangka Penelitian

Keterangan:

Variabel bebas : Efektivitas kualitas pelayanan (X1), efektivitas sosialisasi perpajakan (X2), dan efektivitas sanksi perpajakan (X3).

Variabel terikat : Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP (Y).

Definisi Operasional Variabel dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- a. Efektivitas kualitas pelayanan yaitu penilaian dari wajib pajak tentang bagaimana pelayanan dari petugas perpajakan.
- b. Efektivitas sosialisasi perpajakan yaitu intensitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas perpajakan kepada seluruh masyarakat.
- c. Efektivitas sanksi perpajakan yaitu salah satu alat pencegah yang diberlakukan oleh petugas perpajakan agar wajib pajak menaati peraturan undang-undang perpajakan.
- d. Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan serta melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

H₁: Efektivitas kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

H₂: Efektivitas sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

H₃: Efektivitas sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

H₄: Efektivitas kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *explanation research* yang akan membuktikan pengaruh antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*). Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi penelitian ini sejumlah 30.626 wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang melaporkan SPT Tahunan secara manual di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, studi dokumentasi dan kuesioner serta teknik penelitian kepustakaan (*library research*).

Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui jawaban kuesioner yang bersifat data kualitatif selanjutnya data akan di kuantitatifkan dengan skala *Likert*. Teknik pengumpulan data menggunakan skala *Likert* lima poin yaitu mulai dari Sangat Setuju (SS= 5), Setuju (S= 4), Netral (N= 3), Tidak Setuju (TS= 2) dan Sangat Tidak Setuju (STS= 1), dan untuk pernyataan negatif dalam kuesioner pemberian poin dibalik yaitu mulai dari Sangat Setuju (SS= 1), Setuju (S= 2), Netral (N= 3), Tidak Setuju (TS = 4), serta Sangat Tidak Setuju (STS= 5). Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson*, kriteria pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 0,05 butir instrumen dinyatakan valid jika menghasilkan *p value* < 0,05, pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan

bantuan *software SPSS 21 for windows*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila hasil pengujian menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sebaliknya suatu konstruk dinyatakan tidak reliabel apabila menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 (Ghozali, 2013: 58).

Teknik analisis data yang digunakan yaitu, sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi multikolinearitas dengan cara melihat nilai *tolerance (t)* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* yang dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 21.
 - b. Uji autokorelasi dilakukan dengan uji Runs bertujuan untuk melihat apakah data residual terjadi random atau tidak.
 - c. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser*, yaitu dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen.
 - d. Uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* melalui program SPSS 21.
2. Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1: Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki – laki	66	66,0
Perempuan	34	34,0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer diolah, 2017

Tabel 2: Usia Responden

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Di bawah 30 tahun	21	21,0
30 – 40 tahun	36	36,0
41 – 50 tahun	27	27,0
Di atas 50 tahun	16	16,0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer diolah, 2017

Tabel 3: Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	28	28,0
Karyawan BUMN	5	5,0
TNI/ POLRI	2	2,0
Swasta	31	31,0
Wiraswasta	20	20,0
Petani	14	14,0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer diolah, 2017

2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Hasil uji validitas mengenai variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan serta variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi, masing-masing kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{ value} < 0,05$. Hasilnya dalam tabel berikut:

Tabel 4: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,670	0,60	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X_2)	0,611	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X_3)	0,639	0,60	Reliabel
Kepatuhan WPOP (Y)	0,636	0,60	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2017

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel $> 0,60$, maka penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan data dapat digunakan dalam penelitian.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda dalam penelitian ini benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif atau BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian asumsi klasik dengan hasil dalam tabel berikut ini:

Tabel 5: Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tol = (0,764); (0,750); (0,678) > 1 VIF = (1,282); (1,334); (1,474) < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	<i>Sig.</i> 0,831 $> 0,05$	Tidak ada autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	$p = (0,387); (0,874); (0,592) > 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji normalitas	<i>Sig.</i> 0,818 $> 0,05$	Residual normal

Sumber: data primer diolah, 2017

4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan (X_1), sosialisasi perpajakan (X_2), dan sanksi perpajakan (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 6: Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	t	Sig
(Constant)	3,867	2,305	0,022
Kualitas Pelayanan	0,167	2,458	0,016
Sosialisasi Perpajakan	0,288	3,917	0,000
Sanksi Perpajakan	0,364	4,150	0,000
Fhitung = 31,490			0,000
<i>Adjusted R</i> ² = 0,480			

Sumber: data primer diolah, 2017

Hasil tersebut dapat dijabarkan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,693 + 0,167X_1 + 0,288X_2 + 0,364X_3$$

Hasil regresi linear yang diperoleh diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta (a)

$a = 3,867$ bertanda positif, berarti apabila efektivitas variabel bebas (kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan) sama dengan nol (0), maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah positif.

b. Koefisien regresi X_1

$b_1 = 0,167$ bertanda positif, berarti apabila efektivitas variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan dianggap tetap.

c. Koefisien regresi X_2

$b_2 = 0,288$ bertanda positif, berarti apabila efektivitas variabel sosialisasi perpajakan ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dianggap tetap.

d. Koefisien regresi X_3

$b_3 = 0,364$ bertanda positif, berarti apabila efektivitas variabel sanksi perpajakan ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan dianggap tetap.

Dari interpretasi hasil analisis data regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa efektivitas semua variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi pengaruh efektivitas variabel bebas (kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan) terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) secara parsial. Hasil uji t dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 21 yaitu sebagai berikut:

Tabel 7: Hasil Uji t

Variabel Bebas	t	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	2,248	0,016	Hipotesis terbukti
Sosialisasi Perpajakan (X_2)	3,917	0,000	Hipotesis terbukti
Sanksi Perpajakan (X_3)	4,150	0,000	Hipotesis terbukti

Sumber: data primer diolah, 2017

Hasil uji t diperoleh nilai t hitung dengan *p value* masing-masing variabel $< 0,05$ berarti efektivitas kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

6. Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan signifikansi pengaruh efektivitas variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung 31,490 dengan *p value* $0,000 < 0,05$, maka hipotesis penelitian ini dinyatakan diterima karena semua efektivitas variabel bebas (kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan) berpengaruh positif simultan dan signifikan terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) dalam pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

7. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda diperoleh hasil koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,480 artinya besarnya pengaruh efektivitas variabel bebas (kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan) terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) sebesar 48,0%, sedangkan 52,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, misalnya perekonomian wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

1. Efektivitas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung 2,248 dengan *p value* $0,016 < 0,05$ berarti efektivitas kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen, sehingga hasil ini sesuai dengan hipotesis yang pertama yang berbunyi: "Efektivitas kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen".

Artinya semakin baik dan semakin efektif kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya dalam pelaporan SPT Tahunan akan semakin meningkat. Efektivitas kualitas pelayanan adalah ukuran yang diberikan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah memuaskan ataukah tidak, maka dari itu petugas pajak harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, seperti kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan serta kenyamanan ruang tunggu antrian. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Winerungan (2013). Penelitian tersebut menjelaskan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Efektivitas sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi

Hasil uji t diperoleh nilai t hitung 3,917 dengan p value $0,000 < 0,05$ berarti efektivitas sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen, sehingga hasil ini sesuai dengan hipotesis yang kedua yang berbunyi: “Efektivitas sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen”.

Semakin baik dan semakin efektif sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya dalam pelaporan SPT Tahunan akan semakin meningkat. Efektivitas sosialisasi perpajakan adalah ukuran yang diberikan masyarakat mengenai sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak, apakah sudah secara konsisten dilakukan sosialisasi perpajakan dan apakah sudah dilakukan sosialisasi perpajakan dengan prosedur yang benar ataukah belum, maka dari itu petugas pajak harus memastikan bahwa sosialisasi perpajakan yang diberikan sudah baik dan sesuai prosedur serta dilakukan secara intensif. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jounica Zsezsa, Jullie J, dan Stanley K (2015) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak. Serta dalam penelitian Winerungan (2013) menjelaskan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Efektivitas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi

Hasil uji t diperoleh nilai t hitung 4,150 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ berarti sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan pada KP2KP Sragen, sehingga hasil ini sesuai dengan hipotesis yang kedua yang berbunyi: “Efektivitas sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen”.

Semakin baik dan semakin efektif sanksi perpajakan yang diterapkan oleh petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya dalam pelaporan SPT Tahunan akan semakin meningkat. Efektivitas sanksi perpajakan adalah ukuran yang diberikan masyarakat mengenai sanksi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak apakah sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ataukah belum dan besarnya sanksi perpajakan sesuai dengan kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak, maka dari itu petugas pajak harus memastikan bahwa sanksi perpajakan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi dan Supadmi (2016) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain oleh Zsezsa, Jullie, dan Stanley (2015) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak. Penelitian Winerungan (2013) juga menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Efektivitas kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung 31,490 dengan p value $0,000 < 0,05$, maka hipotesis penelitian ini dinyatakan diterima karena semua variabel bebas (kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan) berpengaruh positif simultan dan signifikan terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) dalam pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen, sehingga hipotesis keempat terbukti kebenarannya. Hasil tersebut berarti semakin baik dan semakin efektif kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan yang diterapkan oleh petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi memenuhi kewajibannya dalam pelaporan SPT Tahunan akan semakin meningkat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu semua variabel bebas (kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan) berpengaruh positif simultan dan signifikan terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) dalam pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sragen.

Semakin baik dan semakin efektif kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak serta ketegasan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya dalam pelaporan SPT Tahunan akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2011. *Teori Akuntansi*. Edisi Revisi 2011. Rajawali Pers, Jakarta.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kepatuhan Perpajakan, diakses September, 30, 2016.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Nugroho. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak". *Jurnal Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, diakses 30 September 2016.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Patuh.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak Patuh.
- Prabowo, Agung Dwi. 2015. "Efektivitas Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tondano". *Jurnal EMBA*. Vol. 3 No. 1, hlm.1063-1070. Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Pratiwi, Putu Agustini Eka dan Supadmi, Ni Luh. 2016. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WP Badan KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 15 No. 1, hlm. 27-54. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud). Bali.
- Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Saraswati, Anggun Kurnia. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Perusahaan Industri yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta)*. Skripsi. Surakarta.
- Setyoningrum. 2014. "Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado". *Jurnal EMBA. E-journal Unsrat*. Universitas Sam Ratulangi, Manado. diakses September, 30, 2016.

- Setyonugroho, Hariyadi. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Tegalsari*. Surabaya. Artikel ilmiah: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-22/PJ./ 2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan, diakses September, 30, 2016.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima, diakses September, 30, 2016.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-103/PJ/2011 Tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan, diakses September, 30, 2016.
- Suyatmin, 2004. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), diakses September, 26, 2016.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, diakses September, 25, 2016.
- Undang-Undang Perpajakan No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, diakses September, 26, 2016.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung". *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No. 3 hlm. 960-970. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- www.pajak.go.id. diakses Januari, 9, 2017.
- www.sragenkab.bps.go.id. diakses September, 24, 2016.
- www.suaramerdeka.go.id. diakses September, 24, 2016.
- Zsezsa, Jounica, Jullie J, dan Stanley K. 2015. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Manado Dan KPP Pratama Bitung)". *Jurnal EMBA*. No 4 Vol 3 hlm. 585-592. Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi. Manado.