

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara

Riska Dian Febriana¹, Marjani AT², Zaenuddin³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi, Universitas Widyagama Malang,
friska316@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi, Universitas Widyagama Malang,
yaniahmadtahir@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi, Universitas Widyagama Malang,
zponcolimo@gmail.com

Presenting Author: friska316@gmail.com

*Corresponding Author: friska316@gmail.com

Abstrak

Artikel ini menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi administrasi, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Teknik *sampling* yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan *Slovin* yang dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dalam pengajuan hipotesis. Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, sanksi administrasi, dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP. Dari hasil uji ini, peneliti memiliki interpretasi apabila untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak, peneliti berharap KPP Pratama Malang Utara selalu memberikan kualitas pelayanan fiskus yang baik, sanksi administrasi yang tegas, serta penyuluhan supaya Wajib Pajak lebih sadar dalam pajak.

Kata kunci: Kualitas pelayanan fiskus, sanksi administrasi, kesadaran WP, kepatuhan WP

Abstract

This article describes the influence of the quality of fiscus services, administrative sanctions, and taxpayer awareness of compliance with the reporting of personal taxpayer tax returns in KPP Pratama Malang Utara. In this study, the method used by researchers is quantitative research. The sampling technique used by researchers is to use Slovin which is continued by the spread of questionnaires. The study used multiple linear regression analysis techniques in hypothesis submissions. The results of this study hypothesis test showed that the quality of fiscus services, administrative sanctions, and taxpayer awareness had a significant partial and simultaneous effect on wp tax return reporting compliance. From the results of this test, researchers have an interpretation if to improve compliance with the reporting of Taxpayer Tax Returns, researchers hope that KPP Pratama Malang Utara always provides good quality fiscus services, strict administrative sanctions, and counseling so that taxpayers are more aware in taxes..

Keywords: *Quality of tax service, administrative sanctions, taxpayer awareness, taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia no. 16 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pajak merupakan sebuah kontribusi wajib yang terutang dari orang pribadi ataupun badan kepada negara yang memiliki sifat memaksa dan tidak memberikan timbal balik langsung, guna keperluan negara yang ditujukan untuk kemakmuran warga negara. Pajak sendiri menjadi salah satu dari sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan dan menjadi sumber dana bagi kegiatan negara. Penggunaan pajak terhadap kegiatan negara meliputi pembayaran gaji aparatur sipil negara, subsidi, pembangunan sarana umum, dan pembiayaan lainnya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara.

Sejak era reformasi perpajakan di Tanah Air pada tahun 1984, diperkenalkan sebuah sistem pemungutan baru terhadap pajak yang baru yakni *Self Assessment System*. Perubahan sistem tersebut, dimaksudkan untuk memberikan sebuah kepercayaan langsung pada Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung, memperhitungkan utang pajak pribadi, membayarkan pajak terutang ke pihak perbankan yang ditunjuk sebagai tempat pembayaran pajaknya dan juga kantor pos, serta melakukan pelaporan terhadap hasil penghitungan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak. Pada level ini, aparatur perpajakan memiliki tugas dalam melakukan pengawasan, pelayanan prima, serta penyuluhan kepada Wajib Pajak.

Pada penerapannya, dinyatakan dalam laporan APBN 2020 yang bersumber dari Kemenkeu, bahwa pendapatan negara atas pajak pada tahun 2020 yakni Rp 1,069 kuadriliun. Walaupun pendapatan dari negara atas perpajakan terbilang tinggi, *Tax Ratio* Indonesia sendiri (2018-2020) masih menempati jajaran peringkat bawah dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya yang mana *Tax Ratio* Tanah Air menurun semenjak dari tahun 2018 yang ada di angka 10.2%, menjadi 9.8% di tahun 2019 lalu 8.3% di tahun 2020. Hal inilah yang membuat pemerintah terus menerapkan strategi baru untuk meningkatkan perolehan atas pajak. Dirjen Pajak, Suryo Utomo (2020) menyatakan bahwa DJP akan perluasan terhadap basis pajak melalui pengawasan dan penegakkan hukum.

Dalam riset yang telah dijalankan oleh Widayati dan Nurlis (2010), dijabarkan bahwa pemungutan pajak tidak hanya mengacu pada aktifnya peran aparatur perpajakan dalam memungut pajak, namun Wajib Pajak juga memiliki pengaruh dalam hal tersebut. Oleh karena itu, Wajib Pajak menjadi penentu dari sistem yang lahir dari reformasi perpajakan tahun 1984. Di Kota Malang, Pemerintah Kota telah turut serta dalam menyukseskan agenda tahunan yaitu pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hal tersebut disampaikan oleh Wali Kota Malang, Sutiaji yang mengimbau kepada Wajib Pajak untuk segera melaporkan SPT-nya. Di samping itu, imbauan yang telah dinyatakan oleh Sutiaji juga menjadi bagian kerja sama yang dilakukan antara Bapenda Kota Malang dengan KPP Pratama Malang Utara, yang menargetkan penerimaan pajak di Kota Malang sebesar Rp 629 Miliar. Data dari Ditjen Pajak Kemenkeu juga menunjukkan realisasi dari rasio kepatuhan pada tahun 2020 ditargetkan 80% dari jumlah 19 juta WP yang terdaftar. Di sini, realisasi rasio tersebut berada di angka 78% yakni sebanyak 14,76 juta SPT. Meskipun kurang dari target, namun hal ini terbilang lebih baik bila dilihat dari realisasi rasio kepatuhan pada lima periode sebelumnya yang hanya mampu meraih angka tertinggi 73% di tahun 2019. Walaupun meningkat, kurangnya realisasi dari target menginterpretasikan bahwa ada masalah terhadap ketidakpatuhan WP terhadap penyampaian SPT.

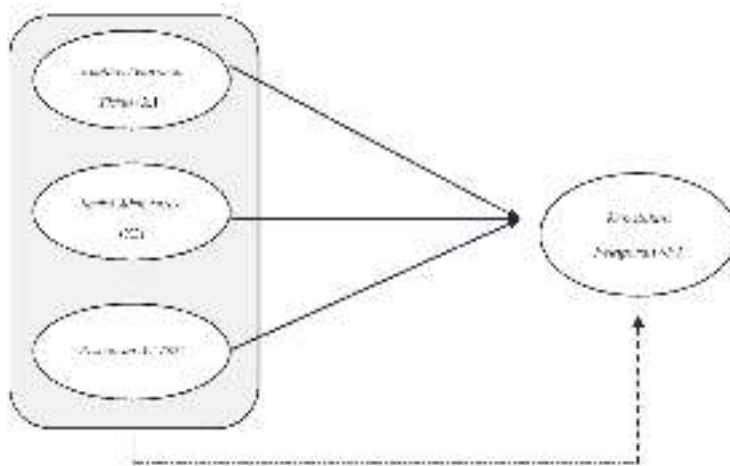
Berdasarkan pada penelitian-penelitian yang telah dijalankan, dapat digunakan sebagai acuan bila hal tersebut berhubungan dengan *Self Assessment System*. Hal ini berkaitan karena sistem tersebut lebih mendukung Wajib Pajak untuk melakukan penghitungan dan pelaporan secara mandiri. Oleh karena itu variabel kesadaran Wajib Pajak menjadi pilihan oleh peneliti untuk digunakan sebagai salah satu variabel bebas dalam penelitian ini. Selanjutnya, pelayanan fiskus juga menjadi variabel yang dipilih karena selaras dengan sistem tersebut jika aparatur perpajakan memiliki tugas yaitu melakukan pelayanan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak. Di samping itu, Undang-Undang no. 28 Tahun 2007 terkait dengan denda jika Wajib Pajak telat dalam pelaporan SPT juga menjadi pertimbangan peneliti dalam menjadikan variabel independen yang digunakan. Di sini, denda atau sanksi administrasi dianggap peneliti sebagai hal yang memperkuat kegiatan dalam proses pembayaran pajak di Indonesia yang mana pada rujukan riset sebelumnya juga digunakan sebagai variabel independen.

KAJIAN PUSTAKA

Dalam literatur Mardiasmo (2016) diinterpretasikan bila pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara yang dikumpulkan untuk mendukung kas negara dengan mengacu kepada undang-undang serta dalam penerapannya memiliki sifat yang memaksa dan tidak memberikan hadirnya timbal balik. Pada dasarnya, iuran yang diserahkan atau dikumpulkan oleh negara dimanfaatkan terhadap kepentingan atau layanan publik di dalam kehidupan negara. Waluyo (2010) juga memaparkan bila Wajib Pajak merupakan orang pribadi ataupun badan, meliputi meliputi pihak yang melakukan pembayaran, pemotongan, serta pemungutan pajak, yang memiliki hak serta kewajiban perpajakan dengan mengikuti ketentuan undang-undang perpajakan yang telah ditetapkan.

Dikemukakan oleh Chaizi Nasucha dalam Siti Kuria (2013) bahwa Kepatuhan wajib pajak adalah Kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Menurut Lawrence H. Summers dalam Buku Siti Kurnia (2010:93) administrasi perpajakan adalah sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan penagihan pajak.

Sanksi Administrasi adalah Pengenaan denda, bunga atau kenaikan atas ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. Sanksi administrasi bukan sebagai penghukum namun mengingatkan Wajib Pajak agar lebih teliti dan berhati-hati. Menurut Heizer dan Render (2016:71) menjelaskan kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (intangibile) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:134) pelayanan pajak adalah sebagai berikut: “Produk dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Harahap (2004:43) menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kesadaran wajib pajak adalah suatu sikap wajib pajak mengetahui dan memahami perihal kewajiban perpajakannya. Di bawah ini adalah kerangka konseptual penelitian yang telah dibuat oleh peneliti.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai variabel X1, sanksi administrasi sebagai X2, Keadasan WP sebagai X3, dan Kepatuhan pelaporan SPT WP sebagai variabel Y. Dengan arah panah dengan garis putus merepresentasikan pengaruh secara simultan, lalu garis tanpa putus merepresentasikan pengaruh secara parsial.

METODE PENELITIAN

Dalam hal ini, jenis penelitian yang terdapat pada penelitian ini yakni metode kuantitatif. Peneliti

menggunakan data yang bersumber dari hasil kuesioner yang diberikan kepada Wajib Pajak pada KPP Pratama Malang Utara. Pada penelitian ini, subjek penelitian yang dipilih oleh peneliti yakni Wajib Pajak yang terdaftar di Kota Malang. Di sini, subjek penelitian yang dipilih telah sesuai dengan judul penelitian yang dibuat yang mana direpresentasikan dengan variabel terikat yaitu kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Utara.

Pada sub bahasan ini, peneliti menggunakan sumber data internal, yakni sumber data yang berasal dari internal sebuah instansi, entitas, ataupun organisasi (Sodik dan Marjani, 2018). Peneliti menggunakan jenis data primer, yang mana data yang digunakan saat melakukan proses analisis diperoleh dari sumber primer serta dikumpulkan dalam menggunakan metode tertentu guna dilakukan pengukuran secara mandiri oleh peneliti.

Populasi yang akan dijadikan bahan dalam penelitian ini, berasal dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah tercatat di KPP Pratama Malang Utara. Dalam Damayanti (2020), populasi dari Wajib Pajak Orang Pribadi yakni 76.356 orang yang masih aktif. Maka berdasarkan jumlah tersebut, ditentukan penentuan sampel dengan menggunakan formula *Slovin*. Maka berdasarkan pada hasil penghitungan tersebut, sampel minimal yang akan digunakan nantinya yakni 100 sampel (pembulatan atas 99,86). Adapun guna memberikan alternatif lain jika data populasi terbaru yang nantinya diperoleh saat dilakukan penelitian berbeda dengan sekarang, maka peneliti juga menggunakan opsi lain yakni *accidental sampling*.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket, yang mana penerapannya melalui komunikasi secara tidak langsung terhadap responden yakni dengan kuesioner. Dalam melakukan pengukuran terhadap jawaban responden dari kuesioner yang dibuat, maka peneliti menggunakan skala Likert. Dengan skala ini, maka digunakan 5 angka untuk melakukan pengukuran sesuai dengan jawaban yang diberikan, yang mana 5 merepresentasikan jawaban sangat setuju dan 1 merepresentasikan jawaban sangat tidak setuju. Dalam hal ini, ada tiga variabel independen yang digunakan oleh peneliti yakni:

1. Kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel independen (X1)
2. Sanksi administrasi sebagai variabel independen (X2)
3. Kesadaran WP sebagai variabel independen (X3)

Variabel terikat yang digunakan oleh peneliti yakni kepatuhan pelaporan SPT WP (Y). Sebelum dilakukan uji analisis data dan uji hipotesis, dilakukan uji instrumen data terlebih dahulu dalam penelitian ini yang mana uji tersebut yaitu uji reliabilitas dan uji normalitas. Lalu, dilakukan uji analisis data dengan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Setelah itu, dilakukan uji hipotesis secara parsial dari variabel independen bebas yang digunakan terhadap variabel terikat dan yang terakhir dilakukan uji hipotesis secara simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Dalam uji validitas, data dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung (*Pearson Correlation*) lebih dari nilai *r*-tabel. Pada penelitian ini, simulasi kuesioner yang telah disebar didapatkan nilai *r*-tabel 0,602. Di sini, setiap hasil dari *r*-hitung yang diperoleh variabel yang digunakan baik variabel independen dan variabel terikat telah melebihi nilai *r*-tabel yang mana bisa disimpulkan bahwa data pada penelitian ini telah valid.

Tabel 1 Variabel X1
Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.375	.604*	.930**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.256	.049	.000	.000
	N	11	11	11	11	11
X1.2	Pearson Correlation	.375	1	.236	.474	.672*
	Sig. (2-tailed)	.256		.485	.141	.024
	N	11	11	11	11	11
X1.3	Pearson Correlation	.604*	.236	1	.474	.722*

	Sig. (2-tailed)	.049	.485		.141	.012
	N	11	11	11	11	11
X1.4	Pearson Correlation	.930**	.474	.474	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.141	.141		.000
	N	11	11	11	11	11
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.897**	.672*	.722*	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.012	.000	
	N	11	11	11	11	11

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Tabel 2 Variabel X2
Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Sanksi Administrasi
X2.1	Pearson Correlation	1	.696*	.664*	.620*	.876**
	Sig. (2-tailed)		.017	.026	.042	.000
	N	11	11	11	11	11
X2.2	Pearson Correlation	.696*	1	.904**	.736**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.017		.000	.010	.000
	N	11	11	11	11	11
X2.3	Pearson Correlation	.664*	.904**	1	.745**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.008	.000
	N	11	11	11	11	11
X2.4	Pearson Correlation	.620*	.736**	.745**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.042	.010	.008		.001
	N	11	11	11	11	11
Sanksi Administrasi	Pearson Correlation	.876**	.920**	.907**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	N	11	11	11	11	11

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Tabel 3 Variabel X3
Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Kesadaran WP
X3.1	Pearson Correlation	1	.134	.607*	.665*	.661*
	Sig. (2-tailed)		.695	.048	.026	.027
	N	11	11	11	11	11
X3.2	Pearson Correlation	.134	1	.764**	.474	.786**
	Sig. (2-tailed)	.695		.006	.141	.004
	N	11	11	11	11	11
X3.3	Pearson Correlation	.607*	.764**	1	.665*	.918**
	Sig. (2-tailed)	.048	.006		.026	.000
	N	11	11	11	11	11
X3.4	Pearson Correlation	.665*	.474	.665*	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.026	.141	.026		.001
	N	11	11	11	11	11
Kesadaran WP	Pearson Correlation	.661*	.786**	.918**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.027	.004	.000	.001	
	N	11	11	11	11	11

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Tabel 4 Variabel Y
Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepatuhan WP
Y.1	Pearson Correlation	1	.755**	.741**	.350	.885**
	Sig. (2-tailed)		.007	.009	.292	.000
	N	11	11	11	11	11
Y.2	Pearson Correlation	.755**	1	.653*	.319	.848**
	Sig. (2-tailed)	.007		.029	.338	.001

	N	11	11	11	11	11
Y.3	Pearson Correlation	.741**	.653*	1	.585	.912**
	Sig. (2-tailed)	.009	.029		.059	.000
	N	11	11	11	11	11
Y.4	Pearson Correlation	.350	.319	.585	1	.633*
	Sig. (2-tailed)	.292	.338	.059		.037
	N	11	11	11	11	11
Kepatuhan WP	Pearson Correlation	.885**	.848**	.912**	.633*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.037	
	N	11	11	11	11	11

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Uji Reliabilitas

Dalam uji ini, data disimpulkan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh melebihi 0,60. Di sini, bisa dilihat bahwa semua variabel yang digunakan baik variabel independen dan variabel terikat telah melebihi nilai 0,60 yang mana bisa disimpulkan bahwa data pada penelitian ini telah reliabel.

Tabel 5 Variabel X1 dan Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.785	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	4

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Tabel 6 Variabel X3 dan Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4

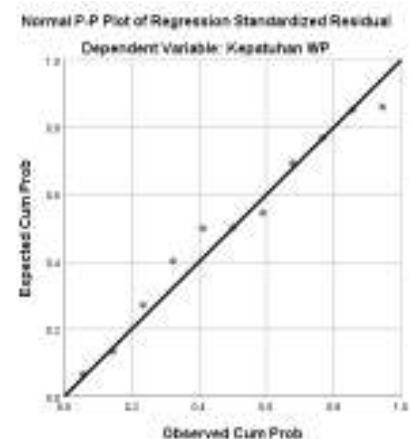
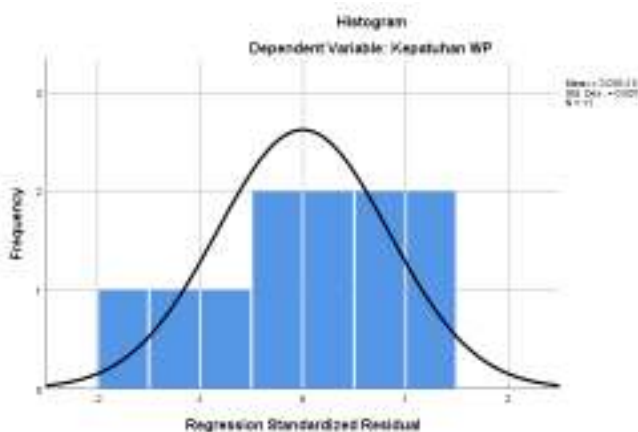
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	4

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Hasil Uji Analisis Data – Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pada uji asumsi klasik, data dinyatakan normal apabila dalam garis lengkung pada grafik histogram membentuk lonceng atau gunung yang simetris. Selain itu, apabila titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal pada grafik P-Plot, maka data dinyatakan normal. Bisa dilihat bahwa penelitian ini telah memenuhi dua kondisi tersebut, yang mana bisa disimpulkan bahwa penelitian ini lolos dari uji normalitas dan memiliki data yang berdistribusi normal.



Gambar 2 – Histogram & P-Plot

Uji Multikolinieritas

Dalam uji ini apabila nilai Tolerance > 0,1 dan VIF < 10,0 maka data yang digunakan peneliti tidak terdapat multikolinieritas. Di bawah ini setiap variabel yang digunakan telah memenuhi syarat penetapan yang mana bisa disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian ini.

Tabel 7 Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

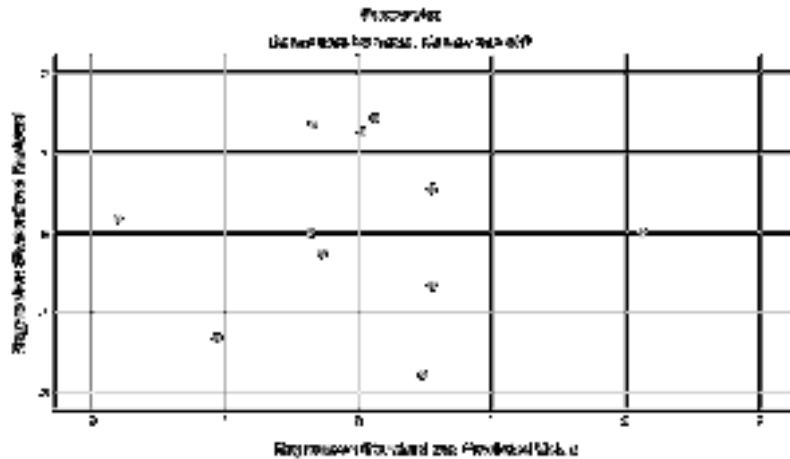
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.833	1.200
	Sanksi Administrasi	.237	4.215
	Kesadaran WP	.218	4.598

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Uji Heterokedastisitas

Pada uji ini, apabila titik-titik pada grafik *Scatterplot* menyebar tidak membentuk sebuah pola yang pasti, maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Di bawah ini, terlihat bahwa titik-titik yang muncul telah memenuhi syarat uji yang mana bisa disimpulkan jika penelitian ini lolos dari uji heteroskedastisitas.



Gambar 3 - Scatterplot

Hasil Uji Hipotesis

Uji t (parsial)

Dalam penerapannya, uji signifikansi variabel independen terhadap variabel terikat didasarkan pada nilai signifikansi yang tidak melebihi 0,05. Di sini, bisa dilihat bahwa setiap variabel independen yang digunakan memiliki nilai < 0,05 (X1 0,000, X2 0,011, dan X3 0,030) yang mana bisa disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

Tabel 8 Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-2.264	2.315		-.978	.361
	Kualitas Pelayanan	1.162	.127	.968	9.118	.000
	Sanksi Administrasi	.743	.217	.682	3.430	.011
	Kesadaran WP	-.792	.263	-.625	-3.010	.020

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

Uji F (simultan)

Dalam penerapannya, uji signifikansi variabel independen terhadap variabel terikat didasarkan pada nilai signifikansi yang tidak melebihi 0,05. Di sini, bisa dilihat jika nilai signifikansi yang diperoleh yaitu 0,000 yang mana bisa disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

Tabel 9 Uji f
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.350	3	26.783	33.186	.000 ^b
	Residual	5.650	7	.807		
	Total	86.000	10			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Sanksi Administrasi

Sumber: data SPSS diolah peneliti, tahun 2020

PEMBAHASAN

Pada variabel kualitas pelayanan fiskus (X1), diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang mana bisa disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan pelaporan SPT WP (Y) dan hipotesis diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Cindy Yeni (2013), Novia Sumaryanto (2019), dan Winarna Eko (2020). Pada variabel sanksi administrasi (X2), diperoleh nilai signifikansi 0,011 yang mana bisa disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan pelaporan SPT WP (Y) dan hipotesis diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Cindy Yeni (2013), Novia Sumaryanto (2019), dan Miftah Mulih (2017).

Pada variabel kesadaran Wajib Pajak (X3), diperoleh nilai signifikansi 0,020 yang mana bisa disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan pelaporan SPT WP (Y) dan hipotesis diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Cindy Yeni (2013), Miftah Mulih (2017), dan Novia Sumaryanto (2019). Pada pembahasan pengaruh variabel independen yang digunakan secara simultan, diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang mana bisa disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan fiskus, sanksi administrasi, dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP. Dari uji instrumen data yang diperoleh bisa disimpulkan bahwa data yang digunakan peneliti telah valid dan reliabel. Dalam uji asumsi klasik, penelitian ini juga telah memenuhi syarat karena data yang digunakan berdistribusi normal, serta tidak terdapat multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Peneliti memiliki interpretasi apabila untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak sebaiknya memberikan kualitas pelayanan fiskus yang baik, sanksi administrasi yang tegas, serta penyuluhan supaya Wajib Pajak lebih sadar pajak. Peneliti memiliki keterbatasan yang mana data yang diambil dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dikarenakan adanya pemberlakuan PPKM terkait wabah pandemi. Saran peneliti yang bersumber dari penelitian ini berpendapat apabila akan lebih baik jika data yang diolah lebih besar dari penelitian ini. Peneliti lainnya bisa melakukan penelitian lain di tahun terbaru agar informasi yang diperoleh akan lebih faktual dan *up-to-date*.

REFERENSI

Damayanti, Melisa, Abdul Masuni, Afifudin. 2020. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Wajib*

- Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara*). E-JRA Vol. 09 No. 03 Februari 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
- Dewi, Novia Tunggal, Sumaryanto. 2019. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Publikasi Universitas Ahmad Dahlan.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Lebih Dekat Dengan Pajak*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap, Sofyan Syarif. 2004. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Heizer, Jay, Render, Barry. 2016. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Mulih, Miftah. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Medan Kota*. Universitas Sumatera Utara: Skripsi.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sodik, Marjani, et al. 2018. *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi Mahasiswa*. Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Gama