

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP

Nelly¹, Ronald Wangdra²

^{1,2}Universitas Putera Batam

¹nellyyy.phu08@gmail.com, ²ronaldwangdra@gmail.com

*Corresponding Author

Diajukan : 25 Juli 2023

Disetujui : 28 Juli 2023

Dipublikasi : 1 Januari 2024

ABSTRACT

Taxes are mandatory contributions from the people as taxpayers to the state treasury based on established law. 82% of state revenue comes from taxes and is included in the state budget. Which is with the intention to spend on public needs. This research is aim to to test whether there is an effect of Tax Socialization, Quality of Fiscal Services and Tax Sanction on WPOP compliance. This study has a population 75,350 Individual Taxpayer. Sampling used simple random sampling method and obtained a sample of 111. The data source was primary data through distributed questionnaires. The data analysis technique used to conduct this research was multiple linear regression analysis. However, because there is heteroskedasticity, the researcher uses Parameter Estimates with Robust Standard Errors as a benchmark in determining significance Based on the tests conducted in this study, it was concluded through the T test and F test that Tax Socialization has no effect on Individual Taxpayer Compliance, Fiscal Service Quality has no effect on Individual Taxpayer Compliance. And also Tax Sanctions have a positive significant effect on Individual Taxpayer Compliance. Meanwhile, the coefficient of determination shows that Individual Taxpayer Compliance is influenced by an independent variable of 41,7%. While the remaining 58,3% is influenced by other independent variables that not tested in this study.

Keywords: Socialization; Quality Service, Sanction, Individual Taxpayer; Compliance

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang tentunya memiliki perencanaan-perencanaan untuk pembangunan nasional. Perencanaan merupakan sebuah target yang dibuat untuk mempermudah pelaksanaan-pelaksanaan seperti pembangunan infrastruktur untuk keperluan publik, contohnya pembangunan jalan, jembatan, sarana prasarana pendidikan, pusat kesehatan, sarana prasarana transportasi dan pembangunan fasilitas publik lainnya. Pembangunan tersebut memiliki manfaat untuk memajukan kehidupan bangsa dan menyejahterakan warga negara secara menyeluruh

Rencana kegiatan pemerintah seperti yang telah disebutkan di atas tentunya membutuhkan dana. Berdasarkan realisasi APBN 28 Februari 2023, 82% pendapatan negara berasal dari pajak. Yang mana pengertian dari pajak berupa iuran terutang yang WP kepada negara oleh orang pribadi maupun badan yang sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan.

Tabel 1. APBN 2023

APBN (dalam Triliun Rupiah)	APBN 2023
Pajak	1.718,03
Kepabeanan dan Cukai	303,19
Penerimaan Negara Bukan Pajak	441,39
Penerimaan Hibah	0,41
Total Pendapatan Negara	2.463,02

Sumber tabel : Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022

Periode	WPOP yang Terdata	WPOP Wajib Melapor SPT	WPOP Lapor SPT	Persentase (%)
2018	290.808	54.591	49.258	47,4%
2019	308.712	64.398	53.500	45,4%
2020	341.939	69.467	52.788	43,2%
2021	370.573	67.957	56.117	45,2%
2022	400.034	75.350	61.019	44,7%

Sumber tabel : KPP Pratama Batam Selatan

Dari tabel diatas, dapat dilihat setiap tahun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mampu meningkatkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Tetapi kelihatannya ada masalah pada Kepatuhan WPOP yang mana ditinjau dari banyaknya Wajib Pajak (WP) yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tidak melebihi estimasi WP wajib melapor. Sehingga jumlah WPOP yang melapor SPTnya mengalami fluktuasi dari 2018 hingga tahun 2022. Dalam Konferensi Pers: Realisasi Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara TA 2020, disampaikan Menteri Keuangan Republik Indonesia yakni Sri Mulyani Indrawati menyebutkan bahwa pendapatan dari pajak di tahun 2020 merupakan pendapatan pajak yang paling dipengaruhi pandemi Covid-19. jumlah WPOP wajib lapor SPTnya mengalami kenaikan dari 2018 hingga 2020, namun ditahun 2020 ke 2021 mengalami penurunan. Kemudian dari tahun 2021 ke 2020 mengalami kenaikan lagi. Sehingga kepatuhan bukanlah sebuah tindakan yang dapat dilaksanakan setiap Wajib Pajak (WP).

Naik turunnya Kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajiban pajaknya dapat dikarenakan faktor-faktor, seperti sosialisasi yang mana salah satu program DJP yang berperan penting dalam meningkatkan Kepatuhan WP. Semakin luas informasi mengenai perpajakan melalui sosialisasi ini diberikan maka semakin bertambah tingkat Kepatuhan WP. Kedua, Kualitas Pelayanan Fiskus yang mana seberapa puas jasa yang diterima oleh masyarakat khususnya WPOP yang diberikan oleh fiskus. Semakin puas kualitas yang diterima WP, maka semakin bertambah juga tingkat Kepatuhan WP. Terakhir, Sanksi Perpajakan yang berupa hukuman yang diberikan kepada WP yang tidak menunaikan kewajiban perpajakannya dengan jujur dan benar. Semakin kuat sanksi yang diterapkan kepada pelanggar, semakin bertambah tingkat Kepatuhan WP. Dari uraian sebelumnya, dapat diketahui bahwa tujuan dari dilakukannya riset ini yang mana untuk menguji apakah ada pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan juga Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP.

Atribusi ialah proses yang dilakukan untuk menemukan sebuah jawaban tentang mengapa atau apa sebabnya atas perilaku diri sendiri maupun orang lain (Samsuar, 2019). Teori Perilaku terencana ialah teori yang memprediksi serta mendeskripsikan mengenai kelakuan individu secara spesifik. Teori perilaku terencana ini ialah perkembangan dari teori yang sebelumnya yakni TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang mana fokus dari teori ini ialah niat dari individu untuk melakukan sesuatu atau bisa dikatakan seseorang berperilaku sesuai niatnya jika individu tersebut memiliki kendali atas perilakunya (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Sosialisasi Perpajakan ialah salah satu program yang dilaksanakan oleh DJP dengan menyebarkan pengetahuan mengenai perpajakan ke masyarakat terutama untuk WP agar si WP

tersebut mengetahui dan memahami perpajakan dari segi tata cara perpajakan maupun peraturan-peraturan perpajakan yang telah ditetapkan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Riset yang dilakukan oleh Anggraini dan Fidiana (2021) menghasilkan kesimpulan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan riset yang telah diteliti oleh Afriani *et al.* (2022) menghasilkan kesimpulan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas ialah tingkat kepuasan yang melampaui ekspektasi didapatkan oleh seseorang atas perolehan jasa. Pelayanan ialah menyediakan berbagai keperluan yang dibutuhkan dengan baik. Dan fiskus adalah sosok aparat pajak yang memiliki tugas untuk membantu dan melayani WP mengenai urusan perpajakan, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus ialah kepuasan yang disampaikan dari aparat pajak ketika memberikan bantuan serta mempersiapkan berbagai kebutuhan mengenai pajak yang diperlukan oleh si Wajib Pajak (Kartika & Iswara, 2022). Pelayanan Fiskus juga bisa didefinisikan bahwa petugas pajak menyediakan dan membantu segala kebutuhan yang dibutuhkan seseorang selaku Wajib Pajak. Riset yang diteliti Susanti dan Suhono (2020) menghasilkan kesimpulan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak pada Kepatuhan WPOP. Selain berpengaruh, ada juga riset yang diteliti oleh Silalahi dan Asalam (2022) yang menghasilkan kesimpulan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berdampak pada Kepatuhan WPOP.

Pengertian dari sanksi ialah hukuman yang diterima oleh seseorang sebagai akibat dari melanggar peraturan yang berisikan kewajiban yang diperkenankan ataupun tidak diperkenankan tersebut agar dipatuhi maka diberlakukannya sanksi bagi pelanggar (Susanti & Suhono, 2020). Sanksi Perpajakan ialah pemberian hukuman kepada WP yang melanggar aturan yang telah ditetapkan pada undang-undang dan peraturan perpajakan. Pemberian Sanksi bisa berupa dalam bentuk surat teguran atau tindakan tegas seperti sanksi administrasi dan sanksi pidana (Sura & Rasmini, 2023). Riset yang diteliti oleh Nurdyastuti dan Penawan (2018) menghasilkan kesimpulan bahwa Sanksi Perpajakan berdampak pada Kepatuhan WPOP. Sementara itu, riset yang diteliti Wibowo *et al.* (2022) menghasilkan kesimpulan Sanksi Perpajakan tidak berdampak pada Kepatuhan WPOP. Dari riset diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan pada hasil penelitian tersebut, oleh sebab itu diperlukan pengujian pada variabel Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP.

Sosialisasi Perpajakan ialah program yang diterapkan oleh DJP untuk menyebarluaskan mengenai pengetahuan dan peraturan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada masyarakat khususnya WP Anisya *et al.* (2022). Jika sosialisasi ini dilaksanakan secara rutin, maka WP akan selalu *terupdate* dengan informasi perpajakan terbaru dan hal tersebut juga membuat WP akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena berbekal informasi mengenai perpajakan. Semakin luas sosialisasi ini tersebar, maka semakin bertambah pula tingkat Kepatuhan WPOP. Hal tersebut telah sesuai dengan teori atribusi dimana teori tersebut mendefinisikan sebagai kelakuan setiap individu itu terjadi karena adanya niat atau motivasi mengapa harus melakukan hal tersebut dan sadar akan manfaat yang akan diperoleh. Penelitian yang diteliti oleh Anggraini dan Fidiana (2021), Arif *et al.* (2023) membuktikan Sosialisasi Perpajakan berdampak pada Kepatuhan WPOP. Maka disimpulkanlah hipotesis berikut:

H1: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus adalah seberapa puas layanan jasa yang didapatkan oleh WP dari aparat pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika layanan yang diberikan oleh petugas dengan segenap hati, terbuka, cepat, cermat serta aman, maka WP akan merasa puas atas pelayanan. Semakin bagus kualitas yang diterima WP oleh petugas pajak, maka semakin bertambah tingkat Kepatuhan WP. Hal tersebut sejalan dengan teori perilaku terencana yang mana teori tersebut menyebutkan bahwa individu akan memikirkan dan mempertimbangkan dampak dari perilaku yang akan dilakukan. Penelitian yang diteliti oleh Christian dan Amanah (2019), Mandowally *et al.* (2020) dan juga Sari dan Priyadi (2018) menyimpulkan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak pada Kepatuhan WPOP. Oleh karena itu, disimpulkan hipotesis berikut:

H2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Perpajakan ialah alat atau jaminan yang dibuat agar WP tidak lalai melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penerapan Sanksi ini bermaksud agar WP tidak semena-mena dan lebih terarah dalam melaksanakan kewajibannya. Semakin tegas sanksi yang diterapkan kepada WP pelanggar, semakin pula bertambah tingkat Kepatuhan WP. Hal tersebut didukung oleh *Theory of Planned Behavior* yang mana teori ini mengemukakan bahwa setiap individu memikirkan mengenai akibat yang akan diterima dari perilaku yang telah dilakukan. Penelitian yang diteliti oleh Susanti dan Suhono (2020), Kartika dan Iswara (2022) dan Sura dan Rasmini (2023) yakni Sanksi Perpajakan berpengaruh berdampak pada Kepatuhan WPOP. Oleh karena itu, disimpulkanlah hipotesis berikut:

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Waib Pajak Orang Pribadi

STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang diteliti Kausar *et al.* (2022) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat” membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak berdampak positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Riset yang dilakukan Putra *et al.* (2019) yang memiliki judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada WPOP dan Badan di Wilayah Kota Jambi)” menyatakan Sanksi Perpajakan berdampak pada Kepatuhan WPOP namun tidak dengan Kualitas Pelayanan yang tidak berdampak Kepatuhan WPOP.

Kemudian, riset yang diteliti Jati dan Pratiwi (2020) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Minat Penerapan *E-Filling* pada Kepatuhan WPOP” mendapatkan hasil bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak positif pada Kepatuhan WPOP.

METODE

Dalam riset ini, peneliti melakukan penelitian kuantitatif. Kepatuhan WPOP (Y) sebagai variabel dependen dan variabel independennya Sosialisasi Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), dan Sanksi Perpajakan (X3). Data pada riset ini berbentuk data primer yang didapat berdasarkan penpedaran kuesioner melalui *google forms*. Sampel riset ini berjumlah 111 dari 75.350 WPOP yang teregistrasi di KPP Pratama Batam Selatan. Kemudian analisis yang digunakan pada riset ini ialah analisis regresi linear berganda dengan metode *Ordinary Least Square* dengan menggunakan SPSS versi 25, Namun, dikarenakan terjadinya heteroskedastisitas pada saat pengujian menggunakan *white test for heteroskedasticity*, maka peneliti menggunakan *parameter estimates with robust standard errors* dalam menentukan nilai signifikansi sehingga hal tersebut tidak berdampak meski hasilnya heteroskedastiditas

HASIL

Tabel 3. *Output* Statistik Deskriptif

		Statistics			
		KepatuhanWajib PajakOrangPribadi	SosialisasiPerpajakan	KualitasPelayananFiskus	SanksiPerpajakan
N	Valid	111	111	111	111
	Missing	0	0	0	0
Mean		31.94	21.33	21.32	20.22
Std. Deviation		3.214	2.640	2.256	2.553
Minimum		22	10	15	13
Maximum		35	25	25	25

Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Dari tabel yang terlampir, dapat dilihat bahwa data yang diteliti adalah valid. Jumlah data yang diolah adalah 111. Pada kolom Kepatuhan WPOP menunjukkan nilai *meannya* adalah 31,94, nilai standar deviasinya adalah 3,214, nilai minimumnya adalah 22 serta nilai maksimumnya adalah 35. Selanjutnya, kolom kedua Sosialisasi Perpajakan menunjukkan nilai *meannya* adalah 21,33, nilai standar deviasinya adalah 2,640, nilai minimumnya adalah 10 serta nilai maksimumnya adalah 25.

Kemudian, pada kolom Kualitas Pelayanan Fiskus menunjukkan nilai *meannya* adalah 21,32, nilai standar deviasinya adalah 2,256, nilai minimum dan maksimumnya adalah 15 dan 25. Serta, kolom Sanksi Perpajakan menunjukkan nilai *meannya* adalah 20,22, nilai standar deviasinya adalah 2,553, nilai minimum dan maksimumnya adalah 13 dan 25.

Tabel 4. *Output* Pengujian Validitas

Variabel / Indikator	Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
Y.1	.000	<0,05	Valid
Y.2	.000	<0,05	Valid
Y.3	.000	<0,05	Valid
Y.4	.000	<0,05	Valid
Y.5	.000	<0,05	Valid
Y.6	.000	<0,05	Valid
Y.7	.000	<0,05	Valid
Sosialisasi Perpajakan (X1)			
X1.1	.000	<0,05	Valid
X1.2	.000	<0,05	Valid
X1.3	.000	<0,05	Valid
X1.4	.000	<0,05	Valid
X1.5	.000	<0,05	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)			
X2.1	.000	<0,05	Valid
X2.2	.000	<0,05	Valid
X2.3	.000	<0,05	Valid
X2.4	.000	<0,05	Valid
X2.5	.000	<0,05	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)			
X3.1	.000	<0,05	Valid
X3.2	.000	<0,05	Valid
X3.3	.000	<0,05	Valid
X3.4	.000	<0,05	Valid
X3.5	.000	<0,05	Valid

Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Uji validitas menyatakan bahwa data terindikasi valid apabila nilai dari *p-value* nya < 0,05. Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *p-value* yang didapatkan ialah 0,000 yang mana angka tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka data penelitian diatas terindikasi valid.

Tabel 5. *Output* Pengujian Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.915	22

Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Pengujian reliabilitas menyatakan bahwa data terindikasi andal atau *reliable* apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* nya > 0,60. Dari *output* diatas menampilkan nilai dari *Cronbach's Alpha* yang didapatkan ialah 0,902 dimana angka tersebut besar daripada 0,60. Maka dari itu data penelitian diatas terindikasi andal atau *reliable*.

Tabel 6. *Output* Uji Normalitas

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.055	111	.200 [*]

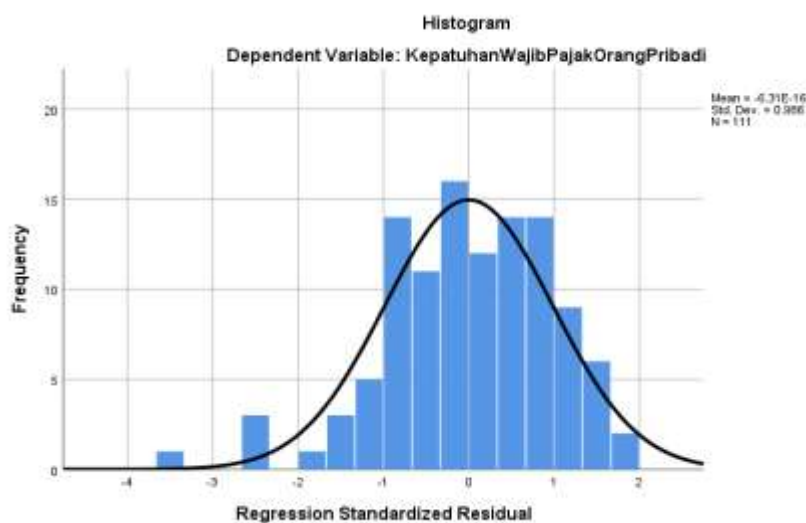
*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber tabel : *Output* SPSS V25, 2023

Pada pengujian normalitas *Kolmogorov-Smirnov* menyebutkan bahwa terindikasi data distribusi normal apabila nilai *p-value* nya > 0,05. Tabel diatas menampilkan nilai dari *p-value* yang didapatkan ialah 0,200 yang mana angka tersebut besar daripada 0,05. Oleh karena itu, data tersebut terindikasi normal.

Gambar 1. Histogram



Sumber gambar : *Output* SPSS V25 Gambar yang terlampir di atas menampilkan data penelitian ini terdistribusi normal karena model kurva menyerupai lonceng atau *bell shaped curve*.

Tabel 7. *Output* Pengujian Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a		95,0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF	
1	(Constant)		5.139	15.191			
	SosialisasiPerpajakan		.106	.528	.712	1.404	
	KualitasPelayananFiskus		.018	.567	.576	1.735	
	SanksiPerpajakan		.218	.651	.726	1.378	

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakOrangPribadi

Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Jika nilai dari *Variance Inflation Factor (VIF)* > 10, maka data terindikasi terjadi multikolinearitas. *Table* yang tertera diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari Sosialisasi Perpajakan sebesar 1,404, Kualitas Pelayanan Fiskus ialah 1,735 dan Sanksi Perpajakan sebanyak 1,378 lebih kecil dibandingkan 10. Hal ini mengindikasikan tidak terjadinya multikolinearitas pada data tersebut.

Tabel 8. *Output* Uji Heteroskedastisitas (*White Test*)

White Test for Heteroskedasticity ^{a,b,c}		
Chi-Square	df	Sig.
19.838	9	.019

a. Dependent variable: KepatuhanWajibPajakOrangPribadi

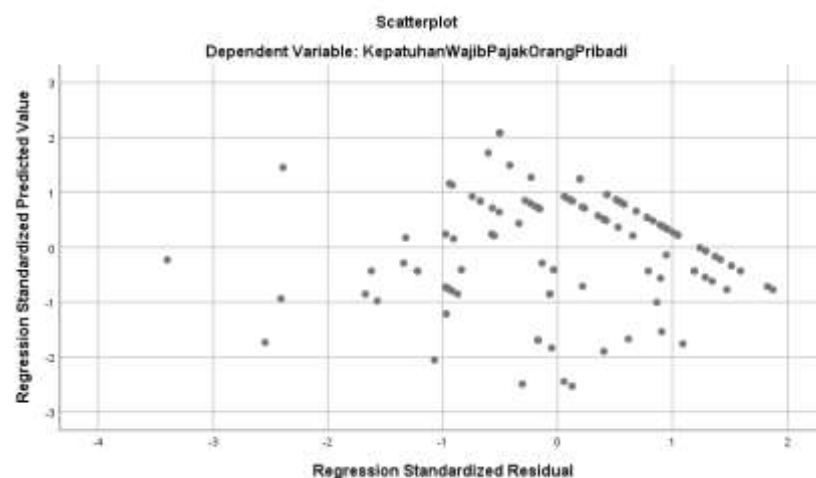
b. Tests the null hypothesis that the variance of the errors does not depend on the values of the independent variables.

c. Design: Intercept + SosialisasiPerpajakan + KualitasPelayananFiskus + SanksiPerpajakan + SosialisasiPerpajakan * SosialisasiPerpajakan + SosialisasiPerpajakan * KualitasPelayananFiskus + SosialisasiPerpajakan * SanksiPerpajakan + KualitasPelayananFiskus * KualitasPelayananFiskus + KualitasPelayananFiskus * SanksiPerpajakan + SanksiPerpajakan * SanksiPerpajakan

Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Jika nilai dari *p-value* nya > 0.05, maka data terindikasi tidak terjadi heteroskedastisitas. Tabel diatas menunjukkan nilai *p-value* pada *white test for heteroskedasticity* adalah 0,019. Dimana angka 0,019 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05, oleh sebab itu data pada riset terindikasi terjadinya heteroskedastisitas.

Gambar 2. *Scatterplot*



Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Gambar diatas menunjukkan bahwa terjadinya heteroskedastisitas karena titik-titik data berpola dan tidak menyebar.

Tabel 9. *Output* Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji T

Parameter Estimates with Robust Standard Errors

Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakOrangPribadi

Parameter	B	Robust Std. Error ^a	t	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Intercept	10.165	2.523	4.029	.000	5.164	15.166
SosialisasiPerpajakan	.317	.180	1.763	.081	-.039	.673
KualitasPelayananFiskus	.292	.160	1.831	.070	-.024	.609
SanksiPerpajakan	.435	.119	3.647	.000	.198	.671

a. HC3 method

Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Seperti terlampir diatas, berikut didapatkan persamaan regresi berikut:

$$Y = \alpha + \beta_{1X_1} + \beta_{2X_2} + \beta_{3X_3} + e$$

Jika WPOP tidak mendapatkan Sosialisasi mengenai perpajakan, mendapatkan kualitas yang kurang baik dari aparat pajak dan sanksi yang diberlakukan tidak tegas, maka akan diberi nilai 1. Sehingga persamaannya menjadi $Y = 10.165 + 0.317(5) + 0.292(5) + 0.435(5) = 15.385$. Yang berarti WPOP tetap patuh dan menjalankan kewajibannya namun dengan nilai kepatuhannya (Y) = 15.385.

Kemudian, jika beranggapan WPOP mendapatkan sosialisasi secara merata dan lengkap, kualitas yang diberikan sangat bagus dan sanksi yang lebih tegas, maka akan diberi nilai 5. Sehingga persamaannya menjadi $Y = 10.165 + 0.317(25) + 0.292(25) + 0.435(25) = 36.265$. Yang mana artinya WPOP tetap patuh dan menjalankan kewajibannya namun dengan nilai kepatuhannya (Y) = 36.365. Dari model regresi tersebut, dapat disimpulkan bahwa jika WP mendapat sosialisasi dengan lengkap dan merata, kualitas yang diberikan memuaskan dan sanksi dipertegas, maka

tingkat kepatuhan akan semakin meningkat. Jika nilai dari *p-value* menunjukkan < 0.05, maka data tersebut signifikan. Dari hasil dapat diambil kesimpulan bahwa: Nilai *p-value* dari variabel Sosialisasi Perpajakan ialah 0.081 yang mana angka tertera lebih tinggi dibandingkan dengan 0.05, dapat diartikan sebagai Sosialisasi Perpajakan tidak berdampak signifikan pada Kepatuhan WPOP. Nilai *p-value* dari variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ialah 0.070 yang mana angka tertera lebih tinggi dibandingkan dengan 0.05. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berdampak signifikan pada Kepatuhan WPOP. Nilai *p-value* dari variabel Sanksi Perpajakan adalah 0.000 dimana angka tersebut lebih rendah jika dibandingkan dengan 0.05. Maka dapat ditarik kesimpulan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

Tabel 10. *Output* Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.417	.400	2.489

a. Predictors: (Constant), SanksiPerpajakan, SosialisasiPerpajakan, KualitasPelayananFiskus

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakOrangPribadi

Sumber: *Output* SPSS V25

Dari tabel yang terlampir terlihat bahwa kolom *R Square* yang menyatakan nilai 0.417 atau 41,7%. Dengan ini dapat dibuktikan bahwa Kepatuhan WPOP dipengaruhi oleh variabel independen 41,7%. Sedangkan sisa 58,3% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diuji.

Tabel 11. *Output* Pengujian Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	473.594	3	157.865	25.479	.000 ^b
	Residual	662.964	107	6.196		
	Total	1136.559	110			

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakOrangPribadi

b. Predictors: (Constant), SanksiPerpajakan, SosialisasiPerpajakan, KualitasPelayananFiskus

Sumber tabel : *Output* SPSS V25

Jika nilai dari *p-value* < 0.05, Maka data terindikasi secara simultan berpengaruh. Berdasarkan tabel yang terlampir diatas, nilai dari *p-value* menampilkan angka 0.000 dimana angkanya lebih kecil daripada 0.05. Maka, disimpulkan bahwa secara simultan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.

PEMBAHASAN

Hipotesis yang pertama diduga dalam riset ini ialah Sosialisasi Perpajakan berdampak pada Kepatuhan WPOP. Dari riset ini menunjukkan hasil bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan pada Kepatuhan WPOP. Maka hipotesis pertama ditangkal. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi dari Sosialisasi ini tidak membuat tingkat Kepatuhan WPOP berubah baik itu bertambah maupun berkurang. Karena dijamin teknologi sekarang ini, masyarakat lebih sering menggunakan *handphone* sebagai media komunikasi tercepat ditambah *handphone* dilengkapi dengan media sosial akan memperoleh informasi melalui akun pajak tanpa mengikuti sosialisasi

Hasil riset ini searah dengan riset yang telah dilaksanakan oleh Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) dan Prianutama dan Alexander (2022) yang menghasilkan keputusan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berdampak pada Kepatuhan WPOP. Tetapi, tidak searah dengan riset yang diteliti oleh Nurdyastuti dan Penawan (2018) dan Br Purba dan Efriyenty (2021) dengan memperoleh hasil bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.

Hipotesis yang kedua diduga dalam riset ini ialah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP. Dari riset ini menampilkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan WPOP. Sehingga hipotesis yang kedua dinyatakan ditolak. Hal tersebut menunjukkan implementasi dari Kualitas Pelayanan Fiskus ini tidak membuat tingkat Kepatuhan WPOP berubah. Dikarenakan juga jaman ini perkembangan teknologi kian pesat, yang membuat orang-orang semakin berinovasi untuk membuat penemuan baru. Contohnya dari *website* pajak yang sudah dilengkapi dengan fitur-fitur seperti *E-Filling*, *E-Billing* dan lain-lain untuk melaksanakan kewajiban pajaknya tanpa harus ke KPP.

Hasil dari riset ini berbanding lurus dengan pengkajian yang diteliti oleh Silalahi dan Asalam (2022) dan Mei dan Firmansyah (2022) yang memanifestasikan suatu anggapan yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berdampak pada Kepatuhan WPOP. Meskipun ada juga riset yang tidak searah yang dilakukan oleh Anastasia *et al.* (2022) dan Nianty (2022) memperoleh kesimpulan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak pada Kepatuhan WPOP.

Hipotesis yang ketiga diduga dalam riset ini ialah Sanksi Perpajakan berdampak pada Kepatuhan WPOP. Berdasarkan hasil riset yang diteliti mampu membuktikan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan pada Kepatuhan WPOP. Sehingga hipotesis ketiga dinyatakan diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi dari Sanksi Perpajakan bermaksud agar WP tidak semena-mena dan lebih terarah dalam melaksanakan kewajibannya. Sehingga dapat menekan tingkat pelanggaran yang terjadi dalam perpajakan. Hal tersebut menunjukkan Sanksi Perpajakan membuat tingkat Kepatuhan meningkat.

Hasil riset ini berbanding lurus dengan riset yang diteliti oleh Dewi & Supadmi (2022) dan Prasetyana dan Febriani (2022) mendapatkan kesimpulan bahwa Sanksi Perpajakan memiliki dampak pada Kepatuhan WPOP. Selain hasil yang searah, ada juga hasil riset yang tidak searah seperti yang disimpulkan Wibowo *et al.* (2022) serta Majid dan Kurnia (2020) yang mengutarakan hasil penelitiannya berupa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh pada Kepatuhan WPOP.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan yaitu variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan WPOP (Y) yang terdata di KPP Pratama Batam Selatan. Dari keputusan perhitungan, maka diperoleh angka t-hitung 1.763 yang mana angka tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan t-tabel 1.982 yang nilai signifikannya 0.081 lebih tinggi daripada 0.05. Kedua, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan WPOP (Y) yang terdata di KPP Pratama Batam Selatan. Dari keputusan perhitungan, maka diperoleh nilai t-hitung 1.831 yang mana angka tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan t-tabel 1.982 yang angka signifikannya 0.070 lebih tinggi dari 0.05. Dan Ketiga, variabel Sanksi Perpajakan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WPOP (Y) yang terdata di KPP Pratama Batam Selatan. Dari keputusan perhitungan, maka diperoleh t-hitung 3.647 yang mana angka tersebut lebih tinggi jika dibandingkan dengan t-tabel 1.982 yang angka signifikannya 0.000 lebih rendah daripada 0.05. Yang mana berarti sosialisasi yang disebarluaskan, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, tingkat kepatuhan WP tidak berubah, sebaliknya jika sanksi yang tegas diberlakukan maka akan menyebabkan meningkatnya tingkat kepatuhan WPOP.

REFERENSI

- Afriani, V., Dewi, R. C., & Saputra, D. (2022). Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2), 218–222. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i2.142>
- Anastasia, R., Mendra, N. P. Y., & Saitri, P. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 269–279. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.289>
- Angraini, L. R., & Fidiana. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–19.
- Anisya, Sidik Tjan, J., & Sukmawati, S. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Faktor Kesadaran terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(3), 182–191.
- Arif, A., Junaid, A., & Lannai, D. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi*, 1(1).
- Br Purba, N. M., & Efrienty, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 5(2), 21–31. <https://doi.org/10.26460/ad.v5i2.9657>
- Christian, R., & Amanah, L. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(11), 1–17.

- Dewi, K. A. S., & Supadmi, N. L. (2022). Motivasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Efektivitas E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3306–3317. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i11.p08>
- Jati, I. K., & Pratiwi, P. E. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Minat Penerapan E-Filling pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(3), 674–685. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p10>
- Kartika & Iswara. (2022). PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1–14. www.news.ddtc.co.id,
- Kausar, A., Sujatmiko, S., Murdin, M., Baharuddin, C., & Bazergan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 5(2), 228–242. <https://doi.org/10.35914/jemma.v5i2.1526>
- Majid, A., & Kurnia. (2020). Pengaruh Penerapan E-system, Sosialisasi, Pengetahuan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1–24. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2873>
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56. <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1464>
- Mei, M., & Firmansyah, A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3272–3288. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i11.p06>
- Nianty, D. A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak : Aspek Kesadaran, Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing. *Economics and Digital Business Review*, 3(2), 59–73.
- Nurdyastuti, & Penawan. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ProBank: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 3(1), 2579–5597.
- Prasetyana, E., & Febriani, E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan selama masa pandemi covid-19. *Akuntabel: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(2), 388–392. <https://doi.org/10.30872/jakt.v19i2.11274>
- Prianutama, S. B., & Alexander, N. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19.” *Akuntabel* 19(2):388–92. doi: 10.30872/jakt.v19i2.11274.r yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib . *E-Jurnal Akuntansi TSM*, 2(2), 947–958. <https://doi.org/10.55963/jraa.v10i1.523>
- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(1), 43–54. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i1.360>
- Samsuar. (2019). Atribusi. *Jurnal Network Media*, 2(1), 65–69.
- Sari, Y. P., & Priyadi, M. P. (2018). Pengaruh Sanksi, Pemahaman, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7(4), 1–20. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/180>
- Siahaan, & Halimatusyadiah. (2018). PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–13.
- Silalahi, & Asalam. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 494–512.

- Sura, N. M. D. P., & Rasmini, N. K. (2023). E-Billing System, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Era Pandemi Covid-19. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(4), 1131–1142. <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i04.p18>
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(11), 1083–1102. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i11.p04>
- Wibowo, A. S., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1304–1317.