

PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KAB. BANGKALAN MADURA TAHUN 2020

Lailil Maghfiroh

laililm9@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pada wajib pajak terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan Madura. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan pada tahun 2020 yang berjumlah 121.394 wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah *purpose sampling method*. Teknik pengumpulan data yaitu menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan Madura. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan alat bantu komputer yang menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil analisis data dalam uji secara simultan menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pada wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan Madura. Berdasarkan hasil uji secara pasial menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pada wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan Madura.

Kata kunci: *Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, kualitas Pelayanan, SPT*

I. PENDAHULUAN

Negara republic Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Undang-undang Dasar 1945 yang menunjang tinggi hak dan kewajiban setiap masyarakat. Negara Indonesia menempati perpajakan sebagai peran serta kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Selain itu pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat sehingga diharapkan dapat mengurangi ketergantungan bangsa Indonesia dari sumber dana yang berasal dari pinjaman luar negeri.

Pajak merupakan pungutan negara yang tidak memberikan balas jasa secara langsung, sifatnya mengikat dan dapat dipaksakan, yang digunakan untuk kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2018:4) pajak memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) yang digunakan untuk membiayai seluruh pembangunan nasional maupun pengeluaran negara. Yang dimaksud pengeluaran negara dalam hal ini adalah memperbaiki fasilitas publik contohnya membangun sekolah, jembatan, jalan raya dan sebagainya. Fungsi yang kedua yaitu *reguleren* (pengatur) yang digunakan untuk mengatur kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo 2018:4). Contohnya adalah membatasi gaya

hidup masyarakat Indonesia yang konsumtif. Pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara karena pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia (Suyanto *et al.*, 2016).

Untuk mendukung pencapaian target penerimaan negara dari sektor pajak ini, pemerintah mengadakan suatu reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*), yang mencakup usaha penyempurnaan sistem dan mekanisme perpajakan dari yang sebelumnya sudah ada. Termasuk di dalamnya perubahan paling mendasar dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Beralihnya sistem perpajakan dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* bukanlah karena salah satu diantara kedua sistem tersebut lebih baik, melainkan karena adanya upaya dari pemerintah untuk menyesuaikan sistem perpajakan sesuai dengan tuntutan perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat.

Perubahan *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*, berdampak pada diberikannya kepercayaan penuh kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak untuk secara aktif melakukan kewajiban perpajakannya. Mulai dari mendaftarkan diri, menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan jumlah pajak terutangnya melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2018:35).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, DJP modernisasi dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan salah satunya yaitu merubah SPT ke dalam bentuk elektronik yang dikemas kedalam aplikasi e-SPT, *e-Filling*, maupun e-faktur. Surat pemberitahuan elektronik (e-SPT) digunakan oleh wajib pajak sebagai sarana pelaporan kewajiban perpajakannya. Penerapan e-SPT dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara mempermudah proses pelaporan. Tujuan pembuatan e-SPT salah satunya adalah efisien dalam proses data baik yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan maupun yang digunakan fiskus untuk disimpan kedalam database.

Salah satu upaya yang dilakukan agar dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yaitu dengan melakukan sosialisasi melalui penyuluhan kepada masyarakat agar tujuan menyadarkan masyarakat akan kewajiban perpajakannya, mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan, melalui media cetak serta dengan mengadakan kampanye dan pembagian souvenir kepada wajib pajak (Setiawan, 2016). Sosialisasi ini nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena menambah pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Menurut (Sudrajat & Ompusunggu, 2015) Sosialisasi pajak yaitu suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak.

Hal ini didukung oleh penelitian (Riyanda *et al.*, 2014) yang menyatakan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.

Penelitian (Nopiana & Natalia, 2018) menyatakan sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan pajak adalah proses pengubah sikap dan tata laku wajib pajak dalam usaha mendewasakan diri manusia melalui upaya pelatihan (Anwar & Syafiqurrahman, 2016). Adanya pengetahuan pajak yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat (Tambun, 2016). Hal ini didukung oleh penelitian (Fitria, 2010) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Berbeda dengan penelitian (Hardiningsih & Yulianawati, 2011) yang menyatakan pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Ketika keduanya telah terlaksanakan maka untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap tingkat pelaporan SPT tahunan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Mahardika, 2015). Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya karena kualitas pelayan pajak masih kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak (Mahardika, 2015). Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya masih rendah dalam melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak. Kondisi ini pun membuat pendapatan negara menjadi tidak maksimal. Hal ini didukung oleh penelitian (Kurniati *et al.*, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Dari permasalahan yang ada bahwa jumlah WPOP yang terdaftar semakin bertambah tiap tahunnya namun dalam menyampaikan SPT masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT. Ini berarti kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya belum sepenuhnya tercapai, sehingga penerimaan pajak masih belum maksimal. Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut dapat menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Namun pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya research gap.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka peneliti merasa sangat tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak Terhadap tingkat Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan Madura tahun 2020”**. Berdasarkan latar

belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan ini sebagai berikut : Apakah terdapat pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak secara simultan dan Parsial terhadap tingkat Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah : Untuk menguji dan menganalisa apakah terdapat pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak secara Simultan dan Parsial terhadap tingkat Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.

II. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Sosialisasi Pajak

Menurut Burhan (2015) Sosialisasi pajak adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Agar sosialisasi dapat berjalan dengan tepat maka dapat dilakukan dengan beberapa cara menurut Winerungan (2013), diantaranya:

- 1) Penyuluhan
- 2) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak.
- 3) Pemasangan billboard (bentuk promosi iklan luar ruang (outdoor advertising) dan memiliki ukuran yang cukup besar)

Pengertian Pengetahuan Pajak

Menurut Utomo (2011) Pengetahuan pajak merupakan kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Menurut Rahayu (2010:141) terdapat 3 indikator wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- 1) Pengetahuan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- 2) Pengetahuan tentang Sistem Perpajakan.
- 3) Pengetahuan mengenai fungsi pajak.

Pengertian Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak

Goestch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Parasuraman *et al* dalam (Kusuma, 2016) mengemukakan 3 indikator untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pada wajib pajak diantaranya:

- 1) Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- 2) Profesionalisme pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak melalui *helpdesk*, *Account Representative (AR)*, dan *Resepsionis*
- 3) Kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mardiasmo (2018: 35) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak orang pribadi terdapat 3 indikator diantaranya (Sari, 2015):

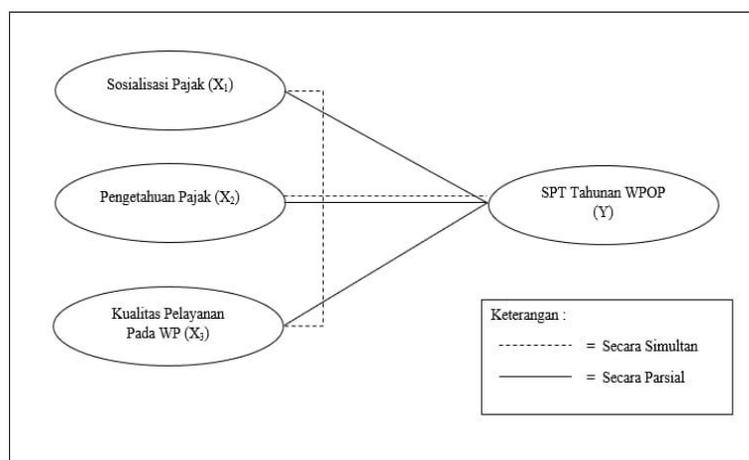
- 1) Wajib pajak melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.
- 2) Wajib pajak benar dalam mengisi formulir SPT (benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan perundang-undangan perpajakan).
- 3) Wajib pajak harus membayar denda keterlambatan pelaporan SPT.

HIPOTESIS

Hipotesis didefinisikan sebagai alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi permasalahan yang diajukan dalam penelitiannya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.
- H2: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.
- H3: Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.
- H4: Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.

KERANGKA KONSEPTUAL



III. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menurut Sugiyono (2016:8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan dan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2016:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan yang berjumlah 121.394 Wajib Pajak.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2016:81). Dalam memilih sejumlah dari populasi yang ada, digunakan *purpose sampling method* yakni metode pengumpulan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu pertimbangan dengan mendasarkan pada tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak Terhadap tingkat Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan Madura. Kriteria sampel:

- a. Wajib Pajak orang pribadi PPh yang terdaftar (ber NPWP) di KPP Pratama Bangkalan tahun 2020.
- b. Wajib Pajak orang pribadi PPh yang melaporkan menggunakan SPT Tahunan Form 1770S dan Form 1770.

Teknik Analisis

1. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner.
2. Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Dalam mengukur keandalan dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*.
3. Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heterokedastisitas.
4. Uji Hipotesis meliputi Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi Berganda (R^2), Uji F (Simultan), dan Uji t (Parsial).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Berikut hasil pengujian validitas dengan perhitungan SPSS versi 25 :

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Sosialisasi Pajak (X1)	X1.1	0,332	0,2352	Valid
	X1.2	0,634	0,2352	Valid
	X1.3	0,550	0,2352	Valid
	X1.4	0,490	0,2352	Valid
	X1.5	0,661	0,2352	Valid
	X1.6	0,794	0,2352	Valid
	X1.7	0,793	0,2352	Valid
	X1.8	0,713	0,2352	Valid
	X1.9	0,558	0,2352	Valid
	X1.10	0,645	0,2352	Valid
Pengetahuan Pajak (X2)	X2.1	0,489	0,2352	Valid
	X2.2	0,665	0,2352	Valid
	X2.3	0,519	0,2352	Valid
	X2.4	0,588	0,2352	Valid
	X2.5	0,747	0,2352	Valid
	X2.6	0,768	0,2352	Valid
	X2.7	0,297	0,2352	Valid
	X2.8	0,638	0,2352	Valid
	X2.9	0,716	0,2352	Valid
Kualitas Pelayanan pada WP (X3)	X3.1	0,353	0,2352	Valid
	X3.2	0,347	0,2352	Valid
	X3.3	0,420	0,2352	Valid
	X3.4	0,358	0,2352	Valid
	X3.5	0,391	0,2352	Valid
	X3.6	0,424	0,2352	Valid
	X3.7	0,383	0,2352	Valid
	X3.8	0,337	0,2352	Valid
	X3.9	0,301	0,2352	Valid
	X3.10	0,490	0,2352	Valid
	X3.11	0,477	0,2352	Valid
SPT Tahunan (Y)	Y1.1	0,979	0,2352	Valid
	Y1.2	0,388	0,2352	Valid
	Y1.3	0,967	0,2352	Valid
	Y1.4	0,369	0,2352	Valid

Dari tabel diatas menyatakan bahwa untuk degree of freedom (df)= n-2, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel. Pada (df) dapat dihitung $70 - 2 = 68$ dengan alpha 0,05, didapat r tabel sebesar 0,2352. Variabel sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pada wajib pajak terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka item pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel.

variabel	Cronbach's Alpha	rTabel	Keterangan
Sosialisasi Pajak (X1)	0,822	0,2352	Reliabel
Pengetahuan Pajak (X2)	0,720	0,2352	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0,876	0,2352	Reliabel
SPT (Y)	0,727	0,2352	Reliabel

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel sosialisasi pajak (0,822), pengetahuan pajak (0,720), kualitas pelayanan (0,876), dan tingkat peaporan SPT Tahunan (0,727) lebih besar dari 0,2352 maka konstruk pertanyaan untuk mengukur tingkat variabel-variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian dan analisis selanjutnya.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel X1, X2, X3 terhadap Y yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan one sample kolmogorov-smirnow z-test.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,57281135
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,098
	Negative	-,067
Test Statistic		,098
Asymp. Sig. (2-tailed)		,093 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,093 > 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) atau untuk menguji adanya korelasi linear antara variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas adalah apabila nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2016:105-106).

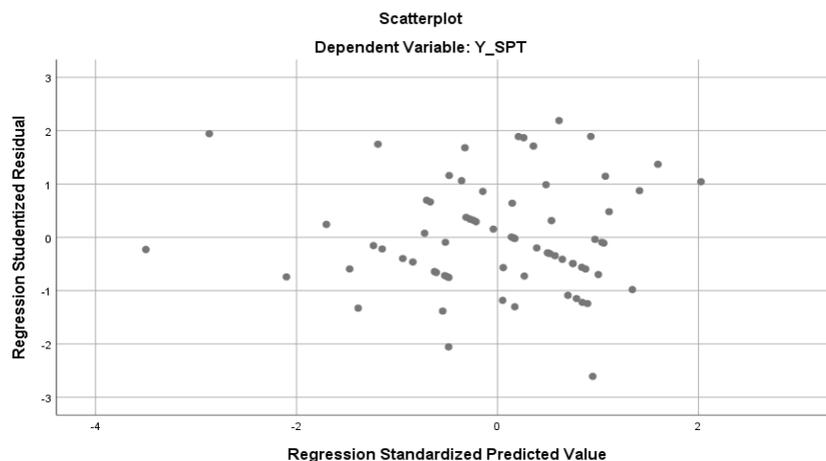
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,517	3,513			,432	,667	
	X1_Sosialisasi	,115	,033	,357	3,494	,001	,872	1,147
	X2_Pengetahuan	,138	,038	,371	3,638	,001	,872	1,147
	X3_Kualitas_Pelayanan	,186	,068	,262	2,737	,008	,992	1,008

a. Dependent Variable: Y_SPT

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* X1 0,872 > 0,10 dan nilai VIF dari X1 1,147 < 10, nilai *tolerance* X2 0,872 > 0,10 dan nilai VIF dari X2 1,147 < 10, nilai *tolerance* X3 0,992 > 0,10 dan nilai VIF dari X3 1,008 < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik scatterplots dan menggunakan uji Glejser.



Dari grafik scatterplot di atas terlihat bahwa penyebaran titik-titik data adalah menyebar, tidak berkumpul hanya di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,517	3,513		,432	,667
	X1_Sosialisasi	,115	,033	,357	3,494	,001
	X2_Pengetahuan	,138	,038	,371	3,638	,001
	X3_Kualitas_Pelayanan	,186	,068	,262	2,737	,008
a. Dependent Variable: Y_SPT Sumber: Data primer diolah, 2020						

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan regresi linier berganda diatas maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,517 + 0,115 X_1 + 0,138 X_2 + 0,186 X_3 + e$$

Maksud dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Konstanta

Nilai konstanta adalah 1,517 sehingga menunjukkan bahwa nilai dari variabel dependen yaitu tingkat pelaporan SPT Tahunan (Y) adalah sebesar 1,517 adanya pengaruh dari variabel independen yaitu sosialisasi pajak (X₁), pengetahuan pajak (X₂), dan kualitas pelayanan pada wajib pajak (X₃).

2) Koefisien regresi Sosialisasi Pajak (X₁)

Bertanda positif dan besarnya adalah 0,115 artinya jika X₁ mengalami kenaikan 1 satuan, maka koefisien Variabel Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,115

3) Koefisien regresi Pengetahuan Pajak (X₂)

Bertanda positif dan besarnya adalah 0,138 X₂ mengalami kenaikan 1 satuan, maka koefisien Variabel Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,138.

4) Koefisien regresi Kualitas Pelayanan pada WP (X₃)

Bertanda positif dan besarnya adalah 0,186 artinya X₃ mengalami kenaikan 1 satuan, maka koefisien Variabel Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,186.

b. Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R²) adalah antara 0 sampai 1.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,633 ^a	,400	,373	1,608

a. Predictors: (Constant), X3_Kualitas_Pelayanan, X1_Sosialisasi, X2_Pengetahuan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,400 atau sama dengan 40%. Nilai tersebut mengartikan bahwa variabel independen

yang digunakan dalam penelitian ini yaitu X_1 , X_2 , X_3 mempengaruhi variabel dependen yaitu Y sebesar 40%, sedangkan sisanya yaitu 60% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

c. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen (bebas) terhadap variabel terikat (dependen), Ghazali (2016:89). Hipotesis akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0,05.

Membuat kesimpulan, jika:

H_a diterima, jika nilai $Sig \leq 0,05$

H_a ditolak, jika nilai $Sig > 0,05$

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113,898	3	37,966	14,680	,000 ^b
	Residual	170,688	66	2,586		
	Total	284,586	69			
a. Dependent Variable: Y_SPT						
b. Predictors: (Constant), X3_Kualitas_Pelayanan, X1_Sosialisasi, X2_Pengetahuan						

Berdasarkan hasil uji ANOVA atau F Test dengan $\alpha = 5\%$, $dfn = k = 3$ dan $dfd = n - k - 1 = 70 - 3 - 1 = 66$ sehingga di peroleh hasil F_{hitung} sebesar 14,680 dengan tingkat probabilitas 0,000 (signifikan), Dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 , X_2 , dan X_3 mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y . Karena signifikan penelitian $< 0,05$ yaitu $0.000 < 0,05$. Hal ini berarti variabel tersebut dapat dijadikan sebagai alat memprediksi Variabel Y dalam model penelitian ini dapat diterima.

d. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1). Menentukan H_0 dan H_a :

$H_0: \beta_{1,2,3} = 0$: tidak ada pengaruh yang positif antara variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y

$H_a: \beta_1 \neq 0$: ada pengaruh yang positif antara variabel X_1 terhadap Y

$H_a: \beta_2 \neq 0$: ada pengaruh yang positif antara variabel X_2 terhadap Y

$H_a: \beta_3 \neq 0$: ada pengaruh yang positif antara variabel X_3 terhadap Y

2). Menentukan nilai signifikan (α) sebesar 5% atau 0,05.

Membuat kesimpulan, jika:

H_a diterima, jika nilai $Sig \leq 0,05$

H_a ditolak, jika nilai $Sig > 0,05$

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,517	3,513		,432	,667
	X1_Sosialisasi	,115	,033	,357	3,494	,001
	X2_Pengetahuan	,138	,038	,371	3,638	,001
	X3_Kualitas_Pelayanan	,186	,068	,262	2,737	,008

a. Dependent Variable: Y_SPT

Berdasarkan hasil uji t dengan penelitian dua arah/dua sisi sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1) (X₁) terhadap (Y)

Terlihat pada tabel *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,001. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu $0,001 < 0,05$ maka H₁ diterima dan H₀ ditolak maka dapat disimpulkan bahwa variabel X₁ memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X₁ mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan X₁ memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.

2) (X₂) terhadap (Y)

Terlihat pada tabel *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,001. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu $0,001 < 0,05$ maka H₂ diterima dan H₀ ditolak maka dapat disimpulkan bahwa variabel X₂ memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X₂ mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan X₂ memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.

3) (X₃) terhadap (Y)

Terlihat pada tabel *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,008. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu $0,008 < 0,05$ maka H₃ diterima dan H₀ ditolak maka dapat disimpulkan bahwa variabel X₃ memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X₃ mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan X₃ memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Tingkat Pelaporan SPT Tahunan.

Hasil dari hipotesis pertama (H₁) yang menyatakan bahwa variabel sosialisasi pajak (X₁) dapat dilihat dari sig sebesar $0,001 < 0,05$. Maka dapat dinyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan. H₁ diterima yang artinya semakin sering dilakukannya sosialisasi terhadap wajib pajak maka akan meningkatkan ketaatan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Riyanda *et al.*, 2014) yang menyatakan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Tingkat Pelaporan SPT Tahunan.

Hasil dari Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan pajak (X2) dapat dilihat dari sig sebesar $0,001 < 0,05$. Maka dapat dinyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitria, 2010) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada WP terhadap Tingkat Pelaporan SPT Tahunan.

Hasil dari Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan pada WP (X3) dapat dilihat dari sig $0,008 < 0,05$. Maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pada WP berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniati *et al.*, 2016) kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Fitria, 2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).

4. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak secara simultan terhadap Tingkat Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil penelitian pengujian hipotesa uji F menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pada wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji F dimana signifikan penelitian $\leq 0,05$ yaitu $0,000 \leq 0,05$. Hasil penelitian mendukung hipotesa yang diajukan yaitu diduga variabel sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pada wajib pajak secara simultan terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kab Bangkalan Madura tahun 2020.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis serta pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel sosialisasi pajak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kab Bangkalan Madura tahun 2020.
2. Variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kab Bangkalan Madura tahun 2020.

3. Variabel kualitas pelayanan pada wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kab Bangkalan Madura tahun 2020.
4. Variabel sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pada wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kab Bangkalan Madura tahun 2020.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dengan adanya pandemi covid 19 ini tidak memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Bangkalan. Wajib pajak yang masuk KPP dibatasi dan harus mengikuti aturan atau protokol kesehatan yang sudah ditetapkan.
2. Peneliti tidak bisa mendampingi responden satu persatu dalam pengisian kuesioner, dikarenakan dalam satu waktu lebih dari satu responden yang datang ke KPP. Oleh karena itu, dalam pengisian kuesioner responden kurang paham atau tidak jelas dengan pertanyaan yang ada dalam kuesioner maka terjadi beberapa kuesioner yang tidak dapat diolah.

Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel independen seperti (Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, *E-Filling*, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Pelaksanaan Sensus Pajak) atau menggunakan variabel independen yang lainnya, sehingga dapat mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan metode wawancara langsung dengan responden, karena dengan metode wawancara responden akan lebih paham dengan pertanyaan yang kita maksud.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R. A., & Syafiqurrahman, M. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Di Surakarta Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Pemediasi. *InFestasi*, 12(1), 66. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v12i1.1801>
- Burhan, Hana Pratiwi. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara). 4(2), 998–1012.
- Fitria, Verisca Dena. (2010). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142. <https://doi.org/ISSN:>

1979-4878

- Kurniati, D. H., Djudi, M., & Saifi, M. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. *Jurnal Perpajakan*, 9(1), 1–7.
- Kusuma, Kartika Candra. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsulta.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan. Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Nopiana, P. R., & Natalia, E. Y. (2018). Analisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Wajib Pajak Di Kepulauan Riau. *Jurnal Benefita*, 3(2), 277. <https://doi.org/10.22216/jbe.v3i2.3498>
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riyanda, R., Putra, R., & Handayani, S. R. (2014). Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal E=Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Sari, A. W. (2015). Pratama Kepanjen. Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Ketepatan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kepanjen, 1–19
- Setiawan, Aditya. 2016. Peranan KPP Pratama dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak di Kabupaten Kebumen. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universtas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi , Sosialisasi Pajak , Pengetahuan Perpajakan , dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan JRAP Universitas Pancasila*, 2(2), 193–202.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suyanto, S., Intansari, P. P. L. A., & Endahjati, S. (2016). Tax Amnesty. *Jurnal Akuntansi*, 4(2), 9–22. <https://doi.org/10.24964/ja.v4i2.217>
- Tambun, S. (2016). Antecedent Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Moderasi Sosialisasi Perpajakan. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(1), 11–25. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP/article/view/163>
- Utomo, A. banyu wahyu. (2011). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Keputusan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang kota Tangerang Selatan. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/1462>
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970.