

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, PEMBARUAN METODE,
Pemeriksaan, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(STUDI PADA KPP PRATAMA PALMERAH)**

Azza Mutiara Adha, Nur Laila Kamilah, Faiz Horifal, Effriyanti

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Email: azzamtradha@gmail.com, Faizhorifal92@gmail.com, nurlailakamilah6@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris analisis Pengaruh Pelayanan, Pembaruan Metode, Pemeriksaan, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palmerah. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palmerah. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode *system random sampling* dalam penentuan sampel dengan jumlah sampel 35 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor. Teknik analisis dan pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis uji validitas data melalui *SPSS versi 25.0*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis faktor menunjukkan empat faktor yang terbentuk ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, faktor-faktor ini muncul dengan nama baru yang ditentukan dengan nilai tertinggi. Diperoleh hasil penelitian bahwa variabel Pelayanan, Pembaruan Metode, Pemeriksaan, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Pelayanan, Pembaruan Metode, Pemeriksaan, Sanksi Pajak, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

The Purpose of the research is to provide empirical evidence of the analysis of the influence of services, method updates, audits, and tax sanctions on the level of individual taxpayer compliance at KPP Pratama Palmerah. Respondents in this study were private taxpayers registered at KPP Pratama Palmerah. This study uses primary data with a random sampling system method in determining the sample with a sample of 35 people. The research method used is a survey method with a quantitative approach. The analytical technique used in this research is factor analysis. The analysis technique and hypothesis testing were carried out by analyzing the validity of the data through SPSS version 25.0. Data collection techniques are carried out using a questionnaire related to taxpayer compliance. The results

of factor analysis show that these four formed factors are factors that affect taxpayer compliance, these factors appear with a new name that is determined with the highest value. The results of the study showed that the variables of Service, Method Update, Audit, and Tax Sanctions had a positive effect on the Compliance Level of Individual Taxpayers.

Keywords: Service, Method Update, Audit, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance Level.

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pada saat ini pajak memiliki peran yang mendominasi terhadap pendapatan Negara. Salah satu fungsi pajak adalah fungsi penerimaan (budgetair). Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajibannya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku dari seseorang Wajib Pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakan dengan tetap berpedoman pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tindakan patuh terhadap ketertiban terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan perpajakannya. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak akan meluncurkan berbagai upaya penghindaran atau penggelapan pajak yang tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak di Indonesia disebabkan karena banyaknya masyarakat yang menganggap membayar pajak bukan suatu kewajiban, serta banyaknya pengusaha yang berusaha menutupi usahanya agar tidak terlihat oleh petugas pajak.

Berbagai penelitian terkait kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan, dikarenakan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Seperti dikemukakan oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan hubungan masyarakat Direktorat Jenderal Pajak mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia masih rendah (Sumber Harian KOMPAS Rabu, 19 Juli 2017).

Beberapa penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sudah pernah dilakukan. Dalam penelitian (Purba, 2017) menyatakan bahwa pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. Selanjutnya (Artawan, Diatmika, & Yasa, 2017) menyatakan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Demikian juga dalam penelitian yang dilakukan (Ariesta & Latifah, 2017) menyatakan bahwa Sanksi perpajakan berpengaruh dan berkontribusi sebesar 6,05%, Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh dan

berkontribusi sebesar 4,97%.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan (Arifin & Syafii, 2019) menyatakan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

Dikarenakan dari hasil penelitian terdahulu terdapat research gap atau perbedaan hasil penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan, Pembaruan Metode, Pemeriksaan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Palmerah).”

LANDASAN TEORI

Teori Kepatuhan

Teori ini berkeyakinan bahwa tidak ada individu yang bersedia membayar sukarela. Menurut Dudy (2016) teori ini mengasumsikan bahwa ketidakpatuhan dari sisi ekonomi, perilaku wajib pajak didasarkan pada keinginan memaksimalkan kegunaan yang diharapkan. Teori ini juga menyatakan bahwa preferensi resiko merupakan salah satu komponen dari kepatuhan pajak, yang mana ketika wajib pajak mempunyai tingkat resiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

Teori Atribusi

Menurut teori atribusi (Helder,1958) perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor dari luar individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri sendiri. Manusia bukan saja makhluk pribadi, melainkan juga makhluk sosial. Karena itu perilaku manusia juga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Pelayanan, pembaruan metode, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak adalah faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan Perpajakan ini akan diberikan oleh fiskus. Fiskus adalah petugas pajak, sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak). Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Petugas pajak (Fiskus) dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat atau

wajib pajak sangat di pengaruhi oleh adanya tax policy, tax law dan tax administration. Wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu termasuk penyuluhan secara kontiniu melalui berbagai media. Dengan penyuluhan secara terus menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak diharapkan tujuan pajak dapat berhasil. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Fiskus.

Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak;
2. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak;
3. Kewajiban melaksanakan putusan.

Sementara itu terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP dan NPPKP secara jabatan;
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak;
3. Hak menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan;
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan;
5. Hak melakukan atau mengurangi sanksi administratif;
6. Hak melakukan penyidikan, pencegahan dan penyanderaan.

Apabila petugas pajak melakukan kesalahan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perpajakan, bertindak diluar kewenangannya, menyalahgunakan kekuasaan dengan maksud menguntungkan diri sendiri, dalam hal demikian wajib pajak dapat mengadakan pelanggaran yang dilakukan pegawai pajak (fiskus) tersebut kepada unit sub pelayanan dan Humas Ditjen Pajak Kementerian Keuangan.

Pembaruan Metode

Administrasi pajak dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, atau lembaga. Sebagai fungsi, administrasi pajak meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Administrasi pajak sebagai sistem adalah seperangkat unsur yang saling berkaitan yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas tertentu. Sebagai lembaga administrasi pajak merupakan salah satu Direktorat pada Departemen Keuangan.

Reformasi administrasi perpajakan bertujuan untuk mencapai administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Pembaharuan perpajakan memerlukan pembenahan administrasi perpajakan secara menyeluruhh, baik menyangkut prosedur maupun tata

kerja dan peralatan yang memadai. Administrasi perpajakan harus berfungsi secara efisien dan efektif, segera tanggap atas perkembangan dalam masyarakat.

Modernisasi perpajakan adalah bagian dari reformasi perpajakan. Ada nuansa tersendiri yang membuatnya menjadi lebih teknis, fokus, dan dinamis sejalan dengan reformasi perpajakan itu sendiri. Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi tiga unsur. Unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Restrukturisasi organisasi
- b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
- c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan, pihak Direktorat Jenderal Pajak mengupayakan perbaikan administrasi, diantaranya perbaikan mutu aparatur pajak dan perbaikan peralatan.

Tujuan dari modernisasi perpajakan, antara lain:

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (tax compliance) yang tinggi
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan (trust) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- c. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi

Direktorat Jenderal Pajak memberikan usaha yang maksimal agar organisasi perpajakan semakin memenuhi tuntutan kebutuhan sejalan dengan pelaksanaan pembaharuan perpajakan. Dalam membangun administrasi perpajakan yang baik, akurat dan cepat, tidak satupun data dari informasi perpajakan yang tidak termanfaatkan yang digunakan untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kebijakan pemerintah mengenai perpajakan sering kali berubah, namun perubahan kebijakan perpajakan oleh pemerintah tidak akan berjalan dengan baik apabila sistem administrasi perpajakannya juga belum baik. Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan yang mencakup modernisasi perpajakan jangka menengah dengan tujuan tercapainya:

- a. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
- b. Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- c. Produktivitas aparat perpajakan yang tinggi

Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak adalah dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang lebih modern. Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi yang ada saat ini, dan akan terus mengembangkannya sejalan dengan teknologi yang terus maju. Penerapan teknologi komunikasi dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak menggunakan sistem komputerisasi yang dapat memproses informasi dengan efisien dan efektif sehingga dapat mendukung modernisasi administrasi perpajakan.

E-Filing adalah penyampaian SPT Tahunan melalui internet, setelah sebelumnya Wajib Pajak mendapatkan nomor e-FIN. Nomor e-FIN sendiri dapat diperoleh dengan mengajukan permohonan ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat atau langsung melalui website. Manfaat e-Filing bagi Wajib Pajak yang telah memiliki e-FIN tidak perlu lagi

bersusah payah antri berjam-jam di Kantor Pelayanan Pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan-nya. Bisa dilakukan secara online melalui website resmi www.pajak.go.id.

Alasan dibalik diadakannya e-Filing ini karena dilihat masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dibandingkan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Namun, pemerintah optimis rendahnya cost of compliance e-Filing ini ditargetkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Karena jika dilihat dari segi waktu jauh lebih efisien jika menggunakan e-Filing, Wajib Pajak pun dapat melaporkan SPT kapan saja dan di mana saja, tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak seperti yang selama ini dilakukan. Lalu, tidak perlu datang jauh-jauh ke Kantor Pelayanan Pajak dan tidak memerlukan ongkos untuk melaporkan SPT, baik ongkos yang dikeluarkan untuk mencetak SPT Tahunan ataupun untuk transportasi yang harus dikeluarkan ketika melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat.

Pemeriksaan Pajak

Sesuai dengan pasal 29 ayat 1 UU Nomor 6 tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 16 tahun 2009, tujuan pemeriksaan pajak dapat dibedakan menjadi dua yaitu untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan yang bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan seorang wajib pajak dapat dilakukan dalam hal:

1. Surat Pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak;
2. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan menunjukkan rugi;
3. Surat Pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan;
4. Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak;
5. Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban tersebut pada angka 3 tidak dipenuhi.

Sedangkan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dilakukan dalam hal keperluan untuk:

1. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan;
2. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
3. Pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
4. Wajib Pajak mengajukan keberatan;
5. Pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Neto;
6. Pencocokan data dan atau alat keterangan;
7. Penentuan wajib pajak berlokasi;
8. Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai; 9. Pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk tujuan lain selain angka 1 sampai dengan angka 8.

Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo, "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Undang-Undang perpajakan dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan." Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi yang terdiri dari :
 - a. Sanksi administrasi berupa denda.
 - b. Sanksi administrasi berupa bunga.
 - c. Sanksi administrasi berupa kenaikan.
2. Sanksi pidana yang terdiri dari :
 - a. Pidana kurungan.
 - b. Pidana penjara.

Terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari wajib pajak apabila dikaitkan dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (compliance) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggung jawab (responsibility) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983.
3. Dituntut kejujuran (honesty) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (law enforcement) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku. Pemberian sanksi (law enforcement) tanpa memandang golongan dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal di atas.

Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Namun, pada saat ini tidak sedikit wajib pajak yang menganggap remeh dan menyepelekan sanksi perpajakan. Wajib pajak berpikir bahwa sanksi perpajakan yang diberlakukan tidak menakutkan. Di masa sekarang ini bahkan wajib pajak tidak segan untuk menyuap aparat pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Padahal pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tahun 2018, kepatuhan didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku yang tunduk atau patuh atau taat terhadap ajaran atau peraturan yang telah berlaku. "Kepatuhan wajib pajak pribadi dapat ditingkatkan melalui mekanisme denda serta pemeriksaan pajak yang dipaksakan" menurut (Cahyonowati, 2011). "Kepatuhan formal merupakan keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang

mengisi dengan jujur, lengkap dan benar dalam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir pelaporan perpajakan.” dalam jurnal (Christian Cahyaputra dan Agus Arianto Toly). “Kepatuhan pajak merupakan keadaan saat wajib pajak harus memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. (Yani Febriani, Kusmuriyanto, 2015). Menurut Nurmantu (2000) dalam Cahyonowati et.al. (2012) mengatakan bahwa, “Kepatuhan merupakan seluruh kewajiban dan hak perpajakan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi maupun badan yang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Ada dua macam Kepatuhan Wajib Pajak diantaranya ialah:

1. Kepatuhan Pajak Formal

Menurut buku Siti Kurnia Rahayu (2010:138) dijelaskan Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak harus memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum, Wajib Pajak telah memiliki NPWP bagi yang sudah mendapat penghasilan sendiri, tepat waktu dalam melaporkan SPT, tidak menunggak membayar pajak, dll.

2. Kepatuhan Pajak Material

Kepatuhan pajak material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai kenyataan. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dinilai dengan apakah individu tersebut membayar pajak atau tidak, tetapi ada hal-hal lain yang dapat dinilai untuk mengetahui kepatuhan pajak. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kriteria wajib pajak yang harus dipatuhi adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis perpajakan, terkecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal tersebut wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.

Wajib pajak yang laporan keuangannya dalam dua tahun terakhir telah diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

HIPOTESIS

Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan fiskus adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh petugas pajak dalam melayani wajib pajak terkait dengan kewajiban perpajakan mereka. Indikator dalam pelayanan fiskus ialah pelayanan ramah yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi, permintaan informasi yang lengkap mudah didapat dan penyediaan ruangan yang representative dan nyaman adalah contoh dari pelayanan fiskus. Pemerintah menyediakan pelayanan fiskus agar dapat membantu Wajib Pajak agar dapat patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Pelayanan fiskus yang diberikan kepada Wajib Pajak meliputi penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak, bentuk pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak keramahan, sikap petugas pajak, Pengetahuan yang luas yang dimiliki oleh petugas pajak sehingga dapat membuat Wajib Pajak paham akan kewajiban yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1 : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Analisis Pengaruh Pembaruan Metode Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Forest dan Sheffrin dalam Siti Kurnia Rahayu (2010: 140), Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang berlaku. Selain itu, sistem perpajakan yang sederhana juga sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak di mana akan mempengaruhi pula patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dengan cara mendatangi ke kantor-kantor pajak terdekat. Jika sistem yang ada telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka wajib pajak sendiri akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2 : Pembaruan Metode Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Mengenai tentang perpajakan, Indonesia adalah negara yang menganut sistem perpajakan Self Assessment. Artinya, Wajib Pajak (WP) diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Namun,

sistem ini hanya akan berjalan jika WP memiliki pengetahuan perpajakan yang baik dan kepatuhan yang tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun serta mengolah data, keterangan, dan bukti yang dilaksanakan secara objektif serta profesional berdasarkan standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Atau bertujuan untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang perpajakan. Jadi, pemeriksaan pajak merupakan bagian akhir dari pengendalian proses perpajakan untuk memastikan WP menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan benar, jelas, dan lengkap. Secara rutin, pemeriksaan pajak dilakukan untuk memastikan bahwa para wajib pajak benar-benar telah melakukan kewajiban pajak sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan dan peraturan yang berlaku. Pemeriksaan pajak dilakukan oleh para petugas dari Direktorat Jenderal Pajak. Sebagai bagian akhir dari proses pengendalian perpajakan, pemeriksaan pajak penting untuk dilakukan dan memiliki tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, meliputi:

- a. SPT lebih bayar, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan pajak.
- b. SPT rugi.
- c. SPT terlambat, yaitu melampaui jangka waktu Surat Teguran yang disampaikan.
- d. Melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.
- e. Menyampaikan SPT yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis yang mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan WP yang tidak dipenuhi

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3 : Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Analisis Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi pajak yang ditetapkan pemerintah tegas dan jelas sesuai dengan ketentuan perpajakan seperti sanksi pidana dan sanksi administrasi, apabila Wajib Pajak tidak melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan), mengisi SPT tidak sesuai dengan kenyataan akan membuat Wajib Pajak dikenakan sanksi karena tidak menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga akan merugikan Wajib Pajak. Sanksi Pajak yang ditetapkan oleh pemerintah tinggi akan dapat membuat Wajib Pajak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya karena Wajib Pajak tidak diberikan sanksi perpajakan yang dapat merugikan bagi Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

H4 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausal yang dimaksudkan untuk mengungkap permasalahan berupa sebab dan akibat. Peneliti menggunakan desain penelitian ini untuk memberikan bukti empiris dan menganalisis pelayanan fiskus, pembaruan metode, pemeriksaan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaturan penelitian ini dilakukan secara alamiah melalui penelitian lapangan (field research) menggunakan survey terhadap responden. Penelitian ini menggunakan horizon waktu cross-sectional, data hanya dikumpulkan sekali selama penelitian berlangsung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dimana tempat atau lokasi penelitian dalam pengambilan data primer di Kantor Pelayanan Pajak Palmerah, Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuisisioner yang dilakukan secara daring melalui *broadcast* aplikasi WhatsApp dan media sosial lain seperti Instagram dan Telegram. Waktu yang digunakan oleh penulis untuk melakukan penelitian adalah dalam kurun waktu 1 (satu) bulan yang dimulai dari 14 September 2021 sampai dengan 14 Oktober 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palmerah. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukanlah pengambilan sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode simple random sampling. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik convenience sampling. Teknik convenience sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tentang masalah yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Berisi tentang pertanyaan yang menyangkut identitas responden yang mengisi kuesioner. Informasi yang tercantum dalam bagian pertama adalah nama responden, jenis kelamin, kepemilikan NPWP, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan.
2. Berisi tentang pernyataan yang berhubungan dengan Pelayanan Fiskus, Pembaruan Metode, Pemeriksaan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari statistik deskriptif, uji validitas data, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan empat variabel penelitian yang terdiri dari satu variabel dependen dan 3 variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi dan jumlah data yang diteliti, seperti tabel Descriptive Statistics dibawah ini :

Tabel 1
Descriptive Statistics

	MEAN	MEDIAN	MODUS	STD. DEVIATION
X1	14.57	4	4	0.75
X2	16.91	4	4	0.62
X3	15.49	4	4	0.85
X4	16.63	4	4	0.74
Y	3.37	1	1	0.37

Sumber : Hasil diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.0.

Dengan melihat tampilan tabel Descriptive Statistic di atas, tabel tersebut merupakan bagian yang berisikan penjelasan dan gambaran dari setiap variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)
 - a. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mempunyai mean (rata-rata) sebesar 3.37.
 - b. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mempunyai median (nilai tengah) sebesar 1.
 - c. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mempunyai modus (nilai yang sering muncul) sebesar 1.
 - d. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mempunyai Std.Deviation (simpangan baku) sebesar 0,37.
2. Variabel Pelayanan Fiskus (X₁)
 - a. Pelayanan fiskus mempunyai mean (rata-rata) sebesar 14.57.
 - b. Pelayanan fiskus mempunyai median (nilai tengah) sebesar 4.
 - c. Pelayanan fiskus mempunyai modus (nilai yang sering muncul) sebesar 4.
 - d. Pelayanan fiskus mempunyai Std.Deviation (simpangan baku) sebesar 0,75.
3. Variabel Pembaruan Metode (X₂)
 - a. Pembaruan metode mempunyai mean (rata-rata) sebesar 16.91.
 - b. Pembaruan metode mempunyai median (nilai tengah) sebesar 4.
 - c. Pembaruan metode mempunyai modus (nilai yang sering muncul) sebesar 4.
 - d. Pembaruan metode mempunyai Std.Deviation (simpangan baku) sebesar 0,62.
4. Variabel pemeriksaan (X₃)
 - a. Pemeriksaan mempunyai mean (rata-rata) sebesar 15.49.

- b. Pemeriksaan mempunyai median (nilai tengah) sebesar 4.
 - c. Pemeriksaan mempunyai modus (nilai yang sering muncul) sebesar 4.
 - d. Pemeriksaan mempunyai Std.Deviation (simpangan baku) sebesar 0,85.
5. Variabel Sanksi Pajak (X_4)
- a. Sanksi pajak mempunyai mean (rata-rata) sebesar 16.63.
 - b. Sanksi pajak mempunyai median (nilai tengah) sebesar 4.
 - c. Sanksi pajak mempunyai modus (nilai yang sering muncul) sebesar 4.
 - d. Sanksi pajak mempunyai Std.Deviation (simpangan baku) sebesar 0,74.

Uji Validitas

Uji *Validitas* digunakan untuk mengukur sah atau *Valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *Valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner tersebut dikatakan *Valid*. (Gozali, 2016:52). Pengujian *Validitas* dalam penelitian ini menggunakan *Pearson correlation* perhitungan menggunakan *SPSS*, uji *Validitas* dikatakan *Valid* jika tingkat signifikan dibawah 0.05 maka butir pernyataan tersebut dikatakan *Valid*. (Gozali, 2016:47) dalam (Dessy, 2017). Pengujian *Validitas* dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 25.0*, hasil pengujian dapat dikatakan *Valid* jika tingkat signifikan dibawah 0,05. Pernyataan dikatakan *Valid* juga jika r hitung lebih besar dari r tabel. Berikut ini merupakan tabel hasil uji *Validitas* yang telah diolah dengan menggunakan program *SPSS 25.0*.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded	0	.0
	a		
Total		35	100.0

Tabel 4.7
 Uji *Validitas* data

Variabel	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Pelayanan	1	<i>Valid</i>
Fiskus	2	<i>Valid</i>
	3	<i>Valid</i>
	4	<i>Valid</i>

Pembaruan Metode	1	<i>Valid</i>
	2	<i>Valid</i>
	3	<i>Valid</i>
	4	<i>Valid</i>
Pemeriksaan Pajak	1	<i>Valid</i>
	2	<i>Valid</i>
	3	<i>Valid</i>
	4	<i>Valid</i>
Sanksi Pajak	1	<i>Valid</i>
	2	<i>Valid</i>
	3	<i>Valid</i>
	4	<i>Valid</i>
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1	<i>Valid</i>
	2	<i>Valid</i>
	3	<i>Valid</i>
	4	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan program SPSS 25.0

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data artinya bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada obyek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:45). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel apabila nilai cronbach Alpha > 0,070” (Ghozali, 2018:46). Pada peneltian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan bantuan program IBM SPSS 25.0.

Tabel 5.3 Uji Reliablitas Data

<i>Variabel</i>	<i>Crochbach's Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan Fiskus	.896	Reliabel
Pembaruan Metode	.893	Reliabel
Pemeriksaan Pajak	.899	Reliabel
Sanksi Pajak	.903	Reliabel
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	.900	Reliabel

Sumber: Perhitungan menggunakan program SPSS 25.0

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus, pembaruan metode, pemeriksaan pajak, sanksi pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi reliabel.

Uji Normalitas

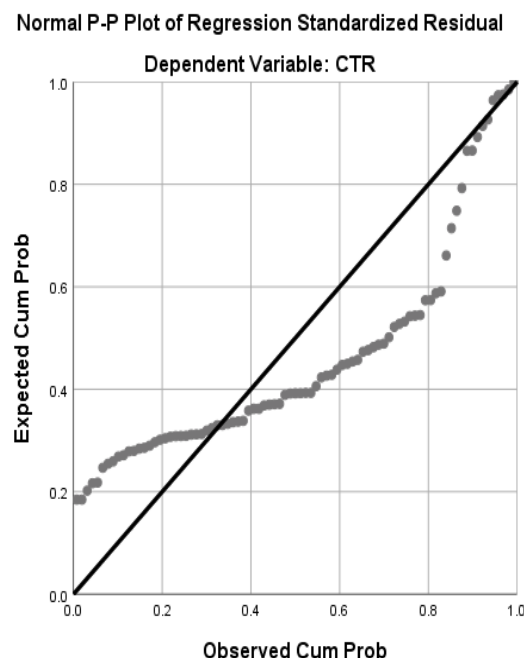
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi yang normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal menggunakan dua cara yaitu Grafik Normal P-Plot Of Regression Standardized Residual dan Tabel One-Sampel Kolmogorov-Smornov Standardized Residual Test. Hasil pengujian Uji Normalitas dapat dilihat pada gambar dan tabel, yaitu sebagai berikut :

Uji Normalitas Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Untuk melihat apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari hasil Uji Normalitas pada gambar Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual, seperti gambar berikut ini:

Dengan melihat tampilan Uji Normalitas gambar Grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa Grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual memperlihatkan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta

Gambar 0.1
Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual



penyebarannya mengikuti dan mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini layak dipakai karena memenuhi Uji Normalitas.

Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Standardized Residual Test

Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov ini bertujuan untuk membantu menentukan berdistribusi normal atau tidak penelitian tersebut. Uji ini membantu mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dari variabel yang diteliti. Untuk melihat apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari hasil Uji Normalitas pada tabel One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test, seperti tabel berikut ini.

Tabel 0.1
Analisis Statistik One Sample Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			35
Normal Parameters ^{a,b}		Mean	.0000000
		Std. Deviation	.33973887
Most Extreme Differences	Absolute	.243	
	Positive	.243	
	Negative	-.184	
Test Statistic			.243
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan pada hasil output uji kolmogorov-smirnov diatas, nilai asymp, sig (2-tailed) sebesar 0,000, nilai tersebut memenuhi ketentuan sig. (p) $0,000 < 0,05$ (level of signification). Jadi hipotesis H₀ ditolak, sedangkan hipotesis H_a diterima, berarti data residual berdistribusi tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik adalah yang terbebas dari masalah multikolinearitas (adanya variabel independen yang saling berhubungan). Pada penelitian ini akan dilakukan uji multikolineritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Untuk mengetahui suatu model regresi

bebas dan multikolinearitas, yaitu mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1.

Tabel 0.2
Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.069	.499		.139	.890		
	PF	-2.070	.600	-.377	-3.452	.001	.899	1.112
	PM	.103	.166	.067	.621	.536	.925	1.081
	PP	.012	.025	.050	.476	.635	.970	1.031
	SP	.016	.035	.067	.581	.636	.984	1.075

a. Dependent Variable: CTR

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

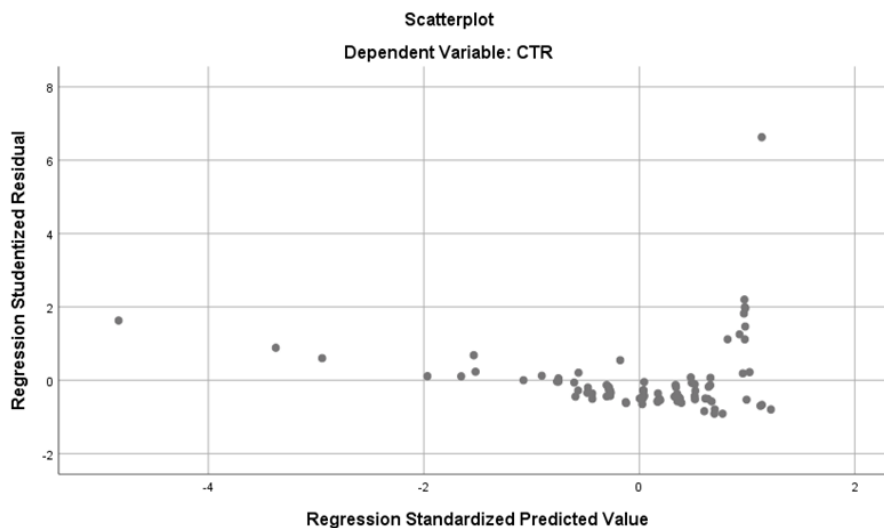
Pada Uji Multikolinearitas hipotesis yang diajukan dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,1.

Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (*ZPRED) dengan residual (*SRESID) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut: 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas. 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 0.2
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

Dari hasil output SPSS yang tertera pada gambar 4.2, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diajukan layak digunakan untuk penelitian karena tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Tabel 0.3
Uji Spearman's rho
Correlations

		PF	PM	PP	PP	Unstandardized Residual
Spearman's rho	PF	1.000	.307*	.267*	018	.129
	Correlation Coefficient		*			
	Sig. (2-tailed)	.	.004	.014	868	.238
	N	35	35	35	35	35
PM	Correlation Coefficient	.307*	1.000	.018	267	.173
	Sig. (2-tailed)	.004	.	.868	014	.113
	N	35	35	35	35	35
PP	Correlation Coefficient	.267*	.018	1.000	307	.013
	Sig. (2-tailed)	.014	.868	.	004	.907
	N	35	35	35	35	35

	Correlation Coefficient	018	267	307	1000	016
	Sig. (2-tailed)	004		014	868	907
	N	35	35	35	35	35
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.129	.173	.013	198	1.000
	Sig. (2-tailed)	.238	.113	.907	139	.907
	N	35	35	35	35	35

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

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

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai signifikan maka dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi dan residual untuk pengamatan satu ke pengamatan yang lain yang disusun menurut runtutan waktu. Model regresi yang baik jika tidak terjadi masalah autokorelasi. Penelitian ini menggunakan uji run test yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu rangkaian kejadian, peristiwa, hal atau pengamatan hasil proses acak atau random. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai signifikan (Asymp Sig 2-tailed) sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan < 0,05 maka Ho diterima.
2. Jika nilai signifikan > 0,05 maka Ho ditolak.

Menurut Priyastama (2017), metode pengujian dilakukan dengan uji Durbin Watson.

Dasar pengambilan keputusan:

1. $DU < DW < 4-DU$ maka diterima yang berarti tak terjadi autokorelasi
2. $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka ditolak yang berarti terjadi autokorelasi
3. $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$ berarti tak ada kesimpulan yang pasti.

Tabel 0.4
Tabel Autokorelasi
Model Summary^b

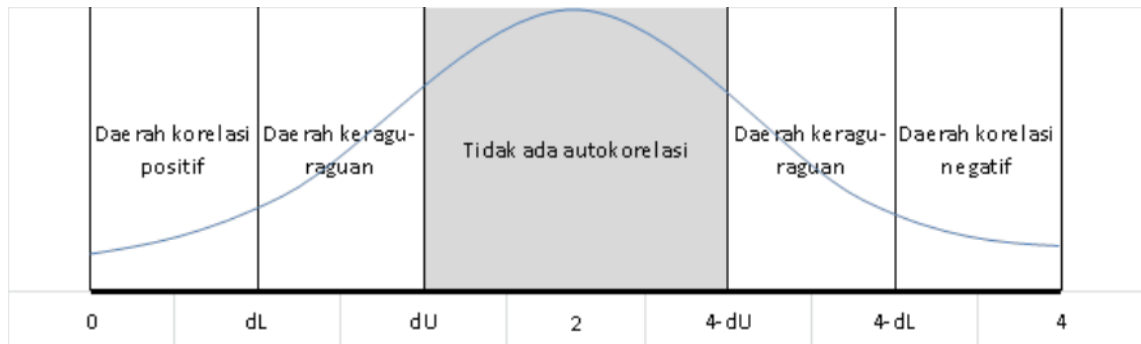
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.360 ^a	.129	.097	.34597	2.247

a. Predictors: (Constant), SG, KA, RIS

b. Dependent Variable: CTR

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

Gambar 0.3
Uji AutoKorelasi



Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai *Durbin Watson* sebesar 2,247 dengan $n=35$ dan $k=3$. Maka *Durbin Watson* dari model regresi $dL= 1,5752$, $dU= 1,7210$ dan $4-dU= 2,2790$. Maka dapat dikatakan nilai *Durbin Watson* diterima karena *DW* lebih besar dari dU , dan lebih kecil dari $4-dU$ ($1,7210 < 2,247 < 2,2790$). Sehingga dapat dijelaskan tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 0.5
Uji Run Test

Runs Test

		Unstandardized Residual
Test Value ^a		-.09478
Cases < Test Value		42
Cases >= Test Value		43
Total Cases		85
Number of Runs		51
Z		1.638
Asymp. Sig. (2-tailed)		.101

a. Median

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,101 lebih besar dari 0,05 ($0,101 > 0,05$), maka H_0 ditolak artinya tidak terjadi autokorelasi.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 0.6
Uji Koefisien Korelasi
Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4
Pearson Correlation	Y	1.000	-.350	-.034	-.012	.274
	X1	-.350	1.000	.274	.172	-.012
	X2	-.034	.274	1.000	.043	-.350
	X3	-.012	.172	.043	1.000	.034
	X4	.274	-.012	.034	-.350	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.001	.378	.457	.006
	X1	.001	.	.006	.058	.378
	X2	.378	.006	.	.347	.001
	X3	.457	.058	.347	.	.058
	X4	.006	.378	.001	.058	.
N	Y	35	35	35	35	35
	X1	35	35	35	35	35
	X2	35	35	35	35	35
	X3	35	35	35	35	35
	X4	35	35	35	35	35

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0.

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji korelasi dapat disimpulkan bahwa korelasi variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1. Hubungan antara X1 dengan Y
 Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) artinya artinya ada hubungan yang signifikan antara RIS dengan Tingkat kepatuhan. Hubungan antara X1 dengan Y sebesar $-.0350$ yang berarti angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi cukup dengan hubungan negatif, maka hubungan kedua variabel tidak searah.
2. Hubungan antara X2 dengan Y
 Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,378 lebih besar dari 0,05 ($0,378 > 0,05$) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara X2 dengan Y.
3. Hubungan antara X3 dengan Y
 Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,457 lebih besar dari 0,05 ($0,457 > 0,05$) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara X3 dengan Y.
4. Hubungan antara X4 dengan Y
 Dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,058 lebih besar dari 0,05 ($0,058 > 0,05$) artinya

tidak ada hubungan yang signifikan antara X4 dengan Y.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besar pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan variabel independen. Analisis ini juga untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Tabel 0.7
Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.069	.499		.139	.890
	PF	-2.070	.600	-.377	-3.452	.001
	PM	.103	.166	.067	.621	.536
	PP	.012	.025	.050	.476	.635
	SP	.067	.135	.018	.256	.492

a. Dependent Variable: TK

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi antara tingkat kepatuhan dipengaruhi RIS, KA dan SG sehingga dapat persamaan analisis regresi linier berganda yaitu:

1. Konstanta sebesar 0,069, artinya jika PF, PM, PP, dan SP nilainya 0, maka tingkat kepatuhan sama dengan 0,069.
2. Koefisien regresi variabel PF sebesar -2,070 hal ini berarti apabila nilai variabel tingkat kepatuhan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dari variabel lainnya maka variabel dependen yaitu pelayanan fiskus dengan tingkat kepatuhan akan mengalami penurunan sebesar 2,07%.
3. Koefisien regresi perubahan metode sebesar 0,103 hal ini berarti apabila variabel perubahan metode mengalami kenaikan 1% dan variabel lain nilainya konstan, maka variabel dependen yaitu perubahan metode dengan tingkat kepatuhan akan mengalami kenaikan sebesar 10,3%.
4. Koefisien regresi pemeriksaan pajak sebesar 0,012 hal ini berarti apabila variabel pemeriksaan pajak mengalami kenaikan 1% dan variabel lain nilainya konstan, maka variabel dependen yaitu pemeriksaan pajak dengan tingkat kepatuhan akan mengalami kenaikan sebesar 1,2%.
5. Koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0,067 hal ini berarti apabila variabel pemeriksaan pajak mengalami kenaikan 1% dan variabel lain nilainya konstan, maka

variabel dependen yaitu sanksi pajak dengan tingkat kepatuhan akan mengalami kenaikan sebesar 6,7%

Pengujian Hipotesis

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi suatu alat yang digunakan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya nilai koefisien determinasi yaitu antara nol sampai satu. Semakin mendekati nol besarnya maka semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat dan sebaliknya.

Tabel 0.8
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.360 ^a	.129	.097	.34597	2.247

a. Predictors: (Constant), PF, PM, PP, SP

b. Dependent Variable: TK

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.14 hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,129. Hal ini menunjukkan persentase kontribusi pengaruh variable PF, PM, PP, dan SP terhadap tingkat kepatuhan yaitu sebesar 12,9%.

Uji F (Uji Goodness of Fit)

Uji Goodness of Fit digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menafsir nilai aktual. Perhitungan statistik untuk melakukan pengukuran nilai signifikan dilihat dari nilai berada dalam daerah kritis (dimana searah H_0 ditolak).

Tabel 0.9
Uji Goodness of Fit (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum Squares	of Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.441	3	.480	4.012	.010 ^b
Residual	9.695	81	.120		
Total	11.136	84			

a. Dependent Variable: TK

b. Predictors: (Constant), PF, PM, PP, SP

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar ($0,010 <$

0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model penelitian layak digunakan.

Uji Statistik t

Uji koefisien regresi secara parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen dengan variabel dependen berpengaruh signifikan atau tidak.

Cara yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai signifikan penelitian $> 0,05$ maka H_0 diterima.
2. Jika nilai signifikan penelitian $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

Tabel 0.10
Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.069	.499		.139	.890
	PF	-2.070	.600	-.377	-3.452	.001
	PM	.103	.166	.067	.621	.536
	PP	.012	.025	.050	.476	.635
	SP	.015	.037	.065	.553	.698

a. Dependent Variable: TK

Sumber: Hasil diolah menggunakan SPSS versi 25.0

Berdasarkan tabel 4.16 maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Pengujian koefisien regresi variabel pelayanan fiskus diketahui:

Sig. Output = 0,001

Pada tabel 4.16 Diatas, diketahui nilai sig. Output variabel pelayanan fiskus sebesar ($0,001 < 0,05$) dengan demikian H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, dan dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan.

2. Pengujian koefisien regresi variabel perubahan metode diketahui:

Sig. Output = 0,536

Pada tabel 4.16 Diatas, diketahui nilai sig. Output variabel perubahan metode sebesar ($0,536 > 0,05$) dengan demikian H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa variabel perubahan metode tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan.

3. Pengujian koefisien regresi variabel pemeriksaan pajak diketahui:

Sig. Output = 0,635

Pada tabel 4.16 Diatas, diketahui nilai sig. Output variabel pemeriksaan pajak sebesar ($0,635 > 0,05$) dengan demikian H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan.

4. Pengujian koefisien regresi variabel sanksi pajak diketahui:

Sig. Output = 0,698

Pada tabel 4.16 Diatas, diketahui nilai sig. Output variabel sanksi pajak sebesar (0,698>0,05) dengan demikian H_0 3 diterima dan H_a 3 ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Hipotesis pertama yang menyatakan “Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan” diterima, ini artinya semakin tinggi Pelayanan fiskus memiliki pelayanan fiskus yang baik maka tingkat kepatuhan semakin tinggi. Pelayanan fiskus merupakan cerminan dari kebijakan yang diambil oleh pimpinan KPP, sehingga kebijakan ini dapat mengindikasikan apakah KPP memiliki pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini terbukti secara empiris bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan dengan kata lain berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan. Hal ini sesuai dengan pendapat Dyreng, et al (2010) bahwa pelayanan fiskus memiliki peranan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Budiman dan Setiyono (2013) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurrahma Dewi (2016).

Pengaruh Perubahan Metode terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa perubahan metode berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan yang berarti menolak Hipotesis pertama. Artinya bahwa perusahaan yang memiliki perubahan metode akan lebih percaya diri dan inovatif dalam memberikan pelayanan fiskal kepada wajib pajak. Hal tersebut dapat menjadi alasan mengapa perubahan metode berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Namun penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Riduan Abdillah dan Nurhasanah (2020) yang menyatakan perubahan metode memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *tingkat kepatuhan*. Nilai signifikansi variabel perubahan metode (x_2) sebesar 0,085 dan nilai 0,004 < 0,05 berarti H_3 diterima, sehingga mengindikasikan bahwa perubahan metode memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *tingkat kepatuhan*.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial “pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan”, ini artinya. Pemeriksaan pajak menunjukkan perkembangan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan karena

kaitannya dengan laporan SPT yang disetor & dilaporkan baik itu masa maupun tahunan. Pemeriksaan pajak dengan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan menunjukkan bahwa perusahaan dengan tingkat pemeriksaan pajak yang rendah berarti memiliki kinerja yang buruk dan tingkat kepatuhan perusahaan cenderung menurun, sehingga pembayaran pajaknya juga akan turun. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ida Ayu Rosa Dewinta dan Putu Ery Setiawan (2016) yang menyatakan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap *Tingkat kepatuhan*. Sedangkan penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Swingly & I Made Sukartha (2015) yang menyatakan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial menunjukkan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa sanksi pajak yang timbul akibat terbitnya STP maupun Surat Ketetapan Pajak lainnya dapat menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Hal ini merupakan bagian dari manajemen pajak dalam rangkai penghematan pajak yang menjadi beban wajib pajak akibat adanya sanksi baik itu karena telat pembayaran maupun dalam hal pelaporan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Riduan Abdillah dan Nurhasanah (2020) yang menyatakan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *tingkat kepatuhan*. Nilai signifikansi variabel perubahan metode (x^2) sebesar 0,085 dan nilai $0,004 < 0,05$ berarti H_0 diterima, sehingga mengindikasikan bahwa sanksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Analisis Pengaruh Pelayanan, Pembaruan Metode, Pemeriksaan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan jika suatu pelayanan fiskus mempunyai pelayanan fiskus yang baik dan profesional maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan penelitian ini menyatakan bahwa pembaruan metode berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini artinya bahwa perubahan metode berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan

- wajib pajak orang pribadi, Hal ini dikarenakan dengan perubahan metode cenderung lebih efisien.
3. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan penelitian ini menyatakan bahwa pemeriksaan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemeriksaan pajak menunjukkan perkembangan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena banyaknya wajib pajak orang pribadi yang cenderung untuk menghindari pajak. Dengan langkah pemeriksaan dengan harapan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi menjadi lebih baik dari sebelumnya.
 4. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan penelitian ini menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini terbukti bahwa sanksi pajak merupakan faktor yang dipertimbangkan oleh wajib pajak orang pribadi karena dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak jika tidak melaporkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta, R. P., & Latifah, L. (2017). AKUNTANSI DEWANTARA VOL. 1 NO. 2 OKTOBER 2017. *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, PENGETAHUAN KORUPSI, DAN TAX AMNESTY TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SEMARANG*, 173-187.
- Arifin , S. B., & Syafii, I. (2019). Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi, 5 (1) Mei 2019. *PENERAPAN E-FILING, E-BILLING DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN POLONIA*, 9-21.
- Artawan, P. A., Diatmika, I. G., & Yasa, I. P. (2017). e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017. *PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK DAN KEADILAN DISTRIBUTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI NON KARYAWAN (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)*.
- Dokumen Peraturan*. (t.thn.). Dipetik 10 11, 2021, dari jdih.kemenkeu.go.id: <https://jdih.kemenkeu.go.id/in/page/dokumen-peraturan/06998df3-a518-4605-645b-08d89663476f>
- Jibril, Z. B., Dr Khadijah Bt. MohdIsa, Professor Rokiah Alavi , & Dr Salwa Hana Binti Yussof. (2021). International Journal of Accounting and Taxation. *Endogenous Perception on Tonnage Tax Implementation: An Exploratory Study on Nigerian Shipping-Taxation*, 1-11.

- Pradana, R. F., & Firmansyah, A. (2020). *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 9, ISSUE 02, FEBRUARY 2020. The Role Of Prevention Efforts In Association Between Interactional Fairness And Taxpayer Compliances Intentions*, 3176-3186.
- Purba, M. A. (2017). *Jurnal Akuntansi Barelang Vol 2 No 1 2017. PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, PENYULUHAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK ORANG*, 89-103.
- Rachmawati, N. A., & Martani, D. (2017). *Australasian Accounting, Business and Finance Journal Volume 11 Issue 4 The Growth Game Changer: How Accounting Works in the Digital Era. Book-Tax Conformity Level on the Relationship between Tax Reporting Aggressiveness and Financial Reporting Reporting Aggressiveness and Financial Reporting Aggressiveness*.
- Savitri, E., & Musfialdy. (2020). *Procedia - Social and Behavioral Sciences 219 (2016). The Effect Of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost At Taxpayer Compliance With Service Quality As Mediating Variable*, 682-687.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). *Jurnal Akuntansi Vol 8 No 1 2018. PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI*, 1-13.
- Sinaga, B. (2020). *Repository Insituasi Universitas Sumatera Utara. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI SEBAGAI VARIABEL MODERASI*.
- Vincent, O. (2021). *Journal of Accounting and Taxation. The development of a scale to measure SMEs tax compliance in Nigeria: An adaptation of Fischer's model*, 132-143.
- Wibisono, I. H. (2020). *Repository Universitas Sanata Dharma. PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BOJONEGORO)*.

