

Pengaruh Sanksi, Sosialisasi dan Edukasi, Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Dhanang Dharmarendra Dwiky Purwanto^{1*}, Ayu Fury Puspita²

^{1,2}Universitas Brawijaya, Malang - Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received January 16, 2024

Received in revised form

August 16, 2024

Accepted September 23, 2024

Available online September 30, 2024

Kata Kunci:

Sanksi pajak, sosialisasi dan edukasi, pelayanan pajak, pemeriksaan pajak.

Keywords:

Tax sanctions, socialization and education, tax service, tax inspection.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (WP) di Indonesia dan Malaysia, dengan fokus pada sosialisasi dan edukasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan. Latar belakang masalah adalah rendahnya tingkat kepatuhan pajak di Indonesia, yang berdampak pada kemampuan negara dalam mendanai pembangunan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei kuesioner yang disebarakan kepada WP Orang Pribadi (OP) di Kecamatan Singosari, Malang, Indonesia, dan di Melaka, Malaysia. Analisis data dilakukan menggunakan regresi untuk mengidentifikasi pengaruh variabel-variabel independen terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi perpajakan serta pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kedua negara. Temuan ini mengindikasikan bahwa teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior) kurang tepat digunakan untuk variabel tersebut, dan sebaiknya digantikan dengan teori difusi-inovasi yang lebih relevan. Di sisi lain, sanksi perpajakan dan pemeriksaan pajak terbukti memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Kesimpulannya, pendekatan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan memperkuat ancaman sanksi dan intensitas pemeriksaan pajak.

ABSTRACT

This study examines the factors influencing tax compliance among individual taxpayers in Indonesia and Malaysia, focusing on tax socialization and education, tax services, tax audits, and tax sanctions. The background issue is the low tax compliance rate in Indonesia, which affects the government's ability to fund development. This research employs a quantitative method, utilizing a survey distributed to individual taxpayers in Singosari, Malang, Indonesia, and Melaka, Malaysia. Data analysis was conducted using regression to identify the influence of independent variables on tax compliance. The findings reveal that tax socialization and education, as well as tax services, do not have a significant impact on tax compliance in both countries. These results suggest that the Theory of Planned Behavior may not be appropriate for these variables, and the Diffusion of Innovations theory might be more relevant. On the other hand, tax sanctions and audits are shown to have a significant effect in enhancing tax compliance. In conclusion, a more effective approach to improving tax compliance is by reinforcing the threat of sanctions and the intensity of tax audits.

* Corresponding author.

E-mail: dhanangdharmarendra51@gmail.com (Dhanang Dharmarendra Dwiky Purwanto)

1. Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang dihimpun melalui pembayaran yang dikenakan pada wajib pajak (WP) individu, perusahaan, atau entitas lainnya. Pajak yang dikumpulkan ini akan digunakan oleh negara untuk mendanai tugas-tugas pemerintahan dalam pembangunan, seperti pelayanan publik, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, dan program-program pemerintah lainnya. Namun, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih menjadi tantangan serius. Meskipun DJP telah mengeluarkan berbagai program untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak, data menunjukkan bahwa rasio pajak Indonesia tetap rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di ASEAN. Masalah ini penting untuk diteliti karena rendahnya kepatuhan pajak dapat berdampak langsung pada kemampuan negara untuk mendanai pembangunan dan pelayanan publik. Rendahnya kepatuhan WP di Indonesia dapat dilihat dari berbagai perilaku, seperti lupa membayar pajak, sengaja tidak melaporkan pajak dengan benar, atau merasa terbebani dengan kewajiban pajak. Perilaku ini menjadi fokus penelitian ini terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Untuk mengatasi hal ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya memberikan edukasi dan layanan terkait perpajakan, serta menerapkan program pengampunan pajak dengan harapan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan WP. Namun, program-program ini belum sepenuhnya berhasil, terbukti dari rasio pajak yang tetap rendah. Menurut Fermatasari (2013), pengetahuan pajak merupakan informasi yang digunakan WP sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menentukan strategi terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran WP atas fungsi pajak sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan. Selain itu, masyarakat harus aktif dalam menghitung besarnya pajak terutang dengan benar, serta melaporkannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat 1 Undang-Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009.

Kepatuhan pajak adalah perilaku di mana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak-hak perpajakannya. Menurut Nurmani dan Cahyonowati (2016), terdapat dua macam kepatuhan perpajakan: kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal merujuk pada perilaku di mana WP memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang, sementara kepatuhan materiil berarti WP secara substansial memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. DJP memiliki strategi tersendiri untuk membangun kepatuhan pajak WP yang berbasis risiko, yang disebut dengan *Compliance Risk Management* (CRM). Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-24/PJ/2019, CRM adalah proses pengelolaan risiko kepatuhan pajak secara menyeluruh, yang meliputi identifikasi, pemetaan, pemodelan, dan mitigasi atas risiko kepatuhan WP. Pengklasifikasian WP berdasarkan tingkat risiko kepatuhan merupakan salah satu langkah untuk menangani WP yang memiliki risiko tinggi dengan pemeriksaan pajak, sementara WP yang patuh hanya akan diberikan penyuluhan terkait perpajakan.

Penelitian ini melihat dari sudut pandang fiskus untuk memahami profil WP Orang Pribadi (OP) melalui metode *profiling*. *Profiling* adalah proses pemetaan dan pencatatan yang menghasilkan informasi terkait sifat WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan menggunakan pendekatan tipologi. Tipologi biasanya digunakan dalam psikologi untuk mengelompokkan kepribadian, dan dalam konteks perpajakan, digunakan untuk menggambarkan dan mengelompokkan tanggapan serta tindakan WP terhadap peraturan perpajakan. Dalam penelitian ini, teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) (Ajzen, 1991) memberikan kerangka untuk memahami bagaimana niat WP dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti sikap terhadap pajak, persepsi kontrol atas perilaku membayar pajak, dan norma-norma sosial di sekitarnya. Selain itu, teori keadilan, yang mencakup keadilan horizontal dan vertikal, menjelaskan bahwa persepsi WP terhadap keadilan sistem perpajakan juga berperan penting dalam menentukan kepatuhan mereka. Di lapangan, rendahnya kepatuhan pajak di Indonesia dapat dikaitkan dengan kurangnya rasa keadilan yang dirasakan oleh WP, baik dalam hal tarif pajak yang tidak proporsional maupun pelayanan dari DJP yang dianggap tidak memadai. Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi, yaitu penelitian Mangonting et al. (2021). Keterbaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian, di mana terdapat dua lokasi yang berbeda antara Indonesia dan Malaysia, dengan fokus pada KPP Pratama Singosari dan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) Melaka. Penelitian ini bertujuan untuk memperkuat penelitian sebelumnya dengan menambahkan objek penelitian baru.

2. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendekatan kuantitatif digunakan karena fokus penelitian ini adalah pada pengumpulan dan analisis data berbasis angka, yang memungkinkan peneliti

untuk menjawab pertanyaan penelitian secara obyektif dan terukur. Penelitian ini juga mengacu pada dimensi teori perilaku terencana, dengan beberapa variabel yang menjadi fokus utama, yaitu sosialisasi dan edukasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemeriksaan fiskus, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Variabel-variabel ini dipilih karena dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku wajib pajak, khususnya dalam konteks kepatuhan pajak.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui survei kuesioner yang disebarluaskan secara digital menggunakan *platform Google Form*. Kuesioner tersebut terdiri dari dua versi, yaitu versi dalam Bahasa Indonesia yang ditujukan untuk responden di Indonesia, dan versi dalam Bahasa Inggris yang telah diterjemahkan dengan bantuan akademisi untuk responden di Malaysia. Penggunaan dua bahasa dalam kuesioner ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden dari kedua negara dapat memahami pertanyaan dengan jelas, sehingga data yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria spesifik. Kriteria tersebut adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) non karyawan atau yang melakukan pekerjaan bebas, serta wajib pajak yang secara mandiri menghitung, menyetorkan, dan melaporkan pajak yang harus dibayarkan. Dengan teknik ini, penelitian diharapkan dapat mengumpulkan data dari responden yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu populasi di Indonesia dan populasi di Malaysia. Di Indonesia, populasi penelitian adalah WP OP yang melakukan pekerjaan bebas dan kegiatan usaha di Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur, yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Malang pada tahun 2023, jumlah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari adalah 10.685 orang. Sementara itu, populasi di Malaysia terdiri dari WP OP yang terdaftar di Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) Melaka, dengan jumlah populasi sekitar 1.3 juta menurut laporan Chung (2023). Pemilihan dua lokasi penelitian ini didasarkan pada perbedaan karakteristik dan kebijakan perpajakan di kedua negara, yang diharapkan dapat memberikan wawasan komparatif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari survei kuesioner akan dianalisis menggunakan berbagai teknik statistik yang sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian. Langkah pertama dalam analisis adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat diandalkan dan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Setelah itu, analisis regresi akan digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen, yaitu sosialisasi dan edukasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemeriksaan fiskus, dan sanksi perpajakan, terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Dalam pengukuran variabel, skala *Likert* dengan lima tingkat jawaban digunakan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih detail mengenai sikap responden terhadap pertanyaan yang diajukan.

Pengukuran Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diukur sebagai berikut:

- a. Sosialisasi dan Edukasi Perpajakan (Variabel Independen): Diukur melalui tingkat partisipasi WP dalam program sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh otoritas pajak, berdasarkan frekuensi dan kualitas partisipasi.
- b. Pelayanan Fiskus (Variabel Independen): Diukur melalui persepsi WP terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, termasuk kecepatan, kejelasan, dan kemudahan dalam proses perpajakan.
- c. Pemeriksaan Fiskus (Variabel Independen): Diukur melalui pengalaman WP terkait pemeriksaan pajak, termasuk seberapa sering WP diperiksa dan dampak dari pemeriksaan tersebut terhadap kepatuhan mereka.
- d. Sanksi Perpajakan (Variabel Independen): Diukur berdasarkan pengetahuan WP tentang sanksi yang dikenakan jika mereka tidak mematuhi peraturan perpajakan, serta pengalaman mereka terkait penerapan sanksi.
- e. Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel Dependen): Diukur melalui tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, yang mencakup pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu serta secara akurat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penentuan sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* dengan populasi sejumlah 10.685 dan *margin of error* sebesar 10%, penggunaan *margin of error* sebesar 10% digunakan karena pemilihan sampel yang telah dipersempit dengan kriteria yang dijelaskan sebelumnya. Didapatkan sampel sejumlah 100 orang untuk sampel yang terdapat pada Indonesia, untuk sampel yang digunakan di Malaysia menggunakan rumus *slovin* dengan jumlah populasi sejumlah 1.300.000 dan *margin of error* sebesar 10% dan didapatkan sampel sejumlah 100 orang.

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

Keterangan

N = Populasi

e = *Margin of error*

n = Ukuran sampel yang dicari

Penentuan Sampel Indonesia

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 10.685 / (1 + (10.685 \times 0,12))$$

$$n = 10.685 / (1 + (10.685 \times 0,01))$$

$$n = 10.685 / (1 + 106,85)$$

$$n = 10.685 / 107,85$$

$$n = 99,07 \text{ (Pembulatan menjadi 100)}$$

Penentuan Sampel Malaysia

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 1.300.000 / (1 + (1.300.000 \times 0,12))$$

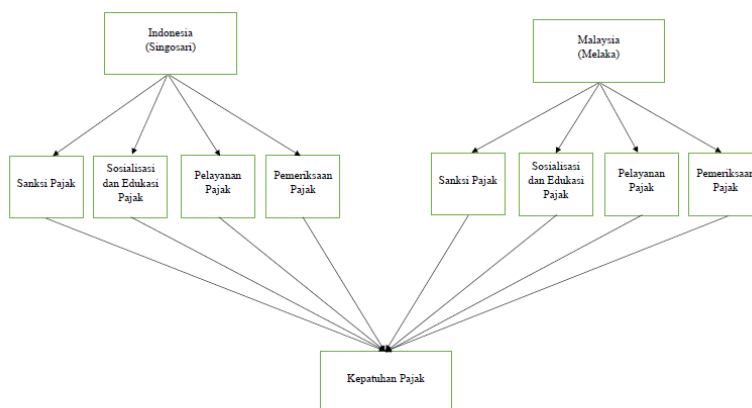
$$n = 1.300.000 / (1 + (1.300.000 \times 0,01))$$

$$n = 1.300.000 / (1 + (13.000))$$

$$n = 1.300.000 / 13.001$$

$$n = 99,99 \text{ (Pembulatan menjadi 100)}$$

Penelitian ini menggunakan metode analisis uji analisis regresi linear berganda sebagai pengukur pengaruh antar variabel, menurut Ghazali (2018) mengatakan bahwa regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, hal ini selaras dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen, yaitu sosialisasi dan edukasi, pelayanan, sanksi, dan pemeriksaan perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan pajak. Untuk menguji besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen digunakan pengujian uji koefisien determinasi, menurut Bahri (2018) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R²) mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel independen terhadap dependen. Pada penelitian ini digunakan Uji F untuk dapat menilai pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, menurut Sugiyono (2014) Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Untuk menguji apakah ada perbedaan dari nilai yang diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika digunakan Uji T untuk melakukannya, menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa Uji T merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.



Gambar 1. Model Konsep Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas KPP Pratama Singosari

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.00370627
<i>Most extreme differences</i>	<i>Absolute</i>	.036
	<i>Positive</i>	.036
	<i>Negative</i>	-.030
<i>Test Statistic</i>		.036
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200

Sumber : Data Peneliti

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan Sanksi Pajak, Sosialisasi dan Edukasi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Pajak. Sampel yang terlibat dalam penelitian ini masing-masing terdiri dari 100 responden yang diminta untuk mengisi kuesioner secara online. Sebelum menganalisis data, peneliti telah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden awal. Langkah tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memverifikasi keabsahan data yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi berganda melalui penggunaan perangkat lunak IBM SPSS Statistics.

Deskripsi Karakteristik Responden.

Dari hasil kuesioner yang telah disebar di dua negara, beberapa karakteristik terkait dengan sampel penelitian dapat diidentifikasi. Pada kuesioner yang disebar pada responden KPP Pratama Singosari menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia dengan hasil responden sebanyak 3 orang dengan usia 18 hingga 25 tahun, lalu untuk usia 26 hingga 35 tahun sebanyak 84 orang, untuk usia 36 hingga 47 tahun sebanyak 11 orang, dan di atas usia 47 tahun sebanyak 2 responden. Untuk responden yang terdapat pada LHDN Melaka, terdapat 10 responden dengan usia 18 hingga 25 tahun, untuk rentang usia 26 hingga 35 tahun terdapat 68 responden, untuk rentang usia 36 hingga 47 tahun terdapat 22 responden, dan usia di atas 47 tahun tidak ada responden. Dengan sebaran tersebut diketahui bahwa banyak responden yang mengisi kuesioner dengan rentang usia 26 hingga 35 tahun.

Data yang berhasil dikumpulkan yang mengemukakan hasil dari kuesioner yang melihat pendapatan perbulan dari para responden (lampiran 1 dan 2) memberikan paparan informasi dari pendapatan bulanan responden, dari informasi yang didapatkan, diketahui bahwa untuk responden yang berada pada Indonesia rata-rata berpenghasilan dengan rentang penghasilan perbulan Rp 5.000.000 hingga Rp 60.000.000,

dengan frekuensi 84 responden dari 100 responden, untuk di Malaysia pendapatan rata-rata penghasilan dengan rentang RM 418 hingga RM 2.916 dengan frekuensi 46 dari 100 responden.

Dari hasil kuesioner yang dibagikan menunjukkan paparan terkait tingkat pendidikan responden yang telah mengisi kuesioner. Hasil kuesioner tersebut menunjukkan pendidikan rata-rata responden KPP Pratama Singosari adalah S1 dengan frekuensi sebesar 68 responden, selanjutnya ditunjukkan pendidikan rata-rata responden pada LHDN Melaka (lampiran 4) adalah Undergraduate atau setara dengan S1 dengan frekuensi sebesar 50 responden dari 100 responden. Dari karakteristik responden yang telah di paparkan dapat dikatakan memiliki persamaan untuk banyak nya pendidikan rata-rata responden adalah S1 atau Undergraduate, untuk jumlah pendapatan Indonesia dapat dikatakan lebih unggul, karena lebih banyak responden Indonesia yang memiliki penghasilan perbulan dengan rentang pendapatan Rp 5.000.000 hingga Rp 60.000.000 dengan jumlah responden 84 orang.

Validitas dan Reliabilitas Indonesia Berdasarkan Pendapatan

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur secara akurat apa yang seharusnya diukur dan uji reliabilitas digunakan untuk untuk mendapatkan informasi yang dapat diandalkan sebagai sarana pengumpulan data yang dapat mengungkapkan informasi yang akurat yang terjadi di lapangan. Ghazali (2009) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sugiharto et al., (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Hasil uji tersebut dapat dikatakan valid jika setiap nilai pernyataan lebih besar nilai nya dari pada 0.361 atau R Hitung lebih besar nilai nya dari R Tabel dan dari uji yang telah dilakukan pada kedua tempat dinyatakan valid.

Pada lampiran 5, sistem pernyataan di setiap variabel yang mempengaruhi untuk responden, hasil nya dapat diketahui bahwa setiap item pertanyaan masing-masing variabel dikatakan valid karena R Hitung yang melebihi R tabel dengan nilai 0.361. Untuk item pernyataan pada X1 nilai R Hitung yang paling besar dengan nilai 0.609 terdapat pada X1.6 dengan pernyataan "Sanksi Pajak yang berlaku saat ini memberatkan wajib pajak" hal ini memberikan arti bahwa responden di Indonesia merasa sanksi pajak yang berlaku saat ini memberatkan wajib pajak, maka dari itu responden memilih untuk mematuhi peraturan pajak dibanding harus terkena sanksi pajak yang dapat dikatakan memberatkan bagi para wajib pajak. Selanjutnya pada item pernyataan X2 dengan nilai R Hitung paling besar terdapat pada item pernyataan X2.2 dengan nilai 0.664 dengan pernyataan "KPP Pratama Singosari memberikan informasi yang up-to-date kapan akan diadakannya sosialisasi perpajakan" hal ini mengartikan bahwa para WP merasa bahwa KPP Pratama Singosari sudah melakukan kewajibannya sebagai lembaga pajak untuk mensosialisasikan terkait perpajakan dengan memberikan informasi kapan akan dilaksanakannya sosialisasi terkait perpajakan. Untuk item pernyataan pada X3 nilai R Hitung yang terdapat pada item X3.8 dengan nilai 0.606 dengan pernyataan "Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas" hal ini mengartikan bahwa menurut para responden, petugas pajak telah melakukan tugas nya dengan cakap pada masing-masing bidang pekerjaan yang ada, dalam pelayanan maupun pemeriksaan. Pada X4 diketahui bahwa item pernyataan X4.6 dengan besaran R Hitung yaitu 0.663 dan pernyataan tentang "Dengan adanya pemeriksaan, dapat mendorong wajib pajak untuk menyampaikan SPT tepat waktu" pernyataan ini mengartikan bahwa responden atau WP patuh terkait perpajakan dikarenakan ada dorongan eksternal yaitu pemeriksaan, yang jika muncul pemeriksaan WP akan merasa melakukan kesalahan dan akan dikenakan sanksi, dan sanksi tentu akan lebih memberatkan bagi WP.

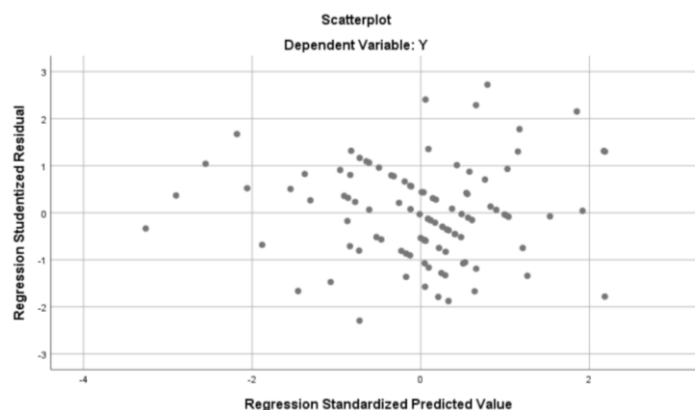
Pada lampiran 6 berisi tentang item pernyataan di setiap variabel yang mempengaruhi responden Melaka. Diketahui bahwa nilai R Hitung yang paling besar pada X1 adalah X1.13 dengan nilai sebesar 0.655 dan pernyataan tentang "Saya setuju dengan adanya sanksi perpajakan" ini mengartikan bahwa WP di Malaysia lebih mendukung untuk diterapkannya sanksi perpajakan. Untuk X2 item pernyataan dengan nilai R Hitung terbesar terdapat pada X2.8 dengan nilai R Hitung sebesar 0.552 dan pernyataan tentang "Sosialisasi pajak memberikan pengertian dan penjelasan tentang pajak kepada Wajib Pajak" ini menandakan bahwa responden di Malaysia merasa sosialisasi perpajakan memang memberikan manfaat bagi para WP untuk dapat memahami kebijakan-kebijakan perpajakan. Pada item pernyataan X3 nilai R Hitung terbesar terdapat pada item pernyataan X3.7 dengan besaran nilai 0.537 dan pernyataan tentang "Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya" hal ini menandakan bahwa WP Malaysia merasa bahwa petugas pajak mampu untuk membantu mereka menyelesaikan kewajiban pajak nya dengan pengetahuan tentang kebijakan-kebijakan perpajakan yang berlaku. Untuk item pernyataan dalam X4 item pernyataan pada X4.15 memiliki R Hitung yang paling besar dengan nilai 0.566 dan pernyataan tentang "Menyampaikan kuesioner pemeriksaan kepada Wajib Pajak" WP di Malaysia merasa ketika pemeriksaan terjadi petugas

pajak sudah melakukan nya sesuai prosedur dengan memberikan kuesioner pemeriksaan kepada WP untuk nantinya diolah data nya oleh petugas pajak, dengan begitu petugas pajak juga mengetahui masalah dari WP ketika terdapat pemeriksaan pajak. Pada lampiran 7 dan 8 terdapat Uji Reliabilitas jika nilai Cronchbach's Alpha lebih dari 0.60 maka indikator dapat dianggap reliabel, dan dapat diketahui bahwa di kedua tempat masing-masing item variabel dapat dikatakan reliabel.

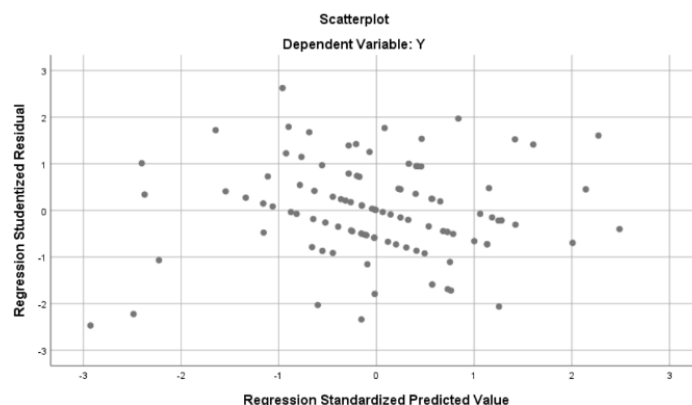
Uji Normalitas. Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk menganalisis apakah model regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. Jika sebaran data mengikuti garis diagonal, maka model regresi dapat dianggap memenuhi normalitas. Selain itu, uji normalitas juga dapat dinilai melalui nilai Kolmogorov-Smirnov, yang dianggap sesuai jika nilainya $> 0,05$ (Ghozali, 2005). Pada tabel 1 dan 2 menunjukkan Uji Normalitas pada hasil kuesioner yang telah disebar. Dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 1, terlihat bahwa nilai signifikansi asimetri (asym. Sig.) adalah 0.200, yang lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0.05, oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini untuk responden KPP Pratama Singosari terdistribusi secara normal. Pada Tabel 2 terlihat juga bahwa nilai signifikansi asimetri sebesar 0.200, yang lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0.05 dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, dan dinyatakan data dalam penelitian ini untuk responden pada LHDN Melaka juga terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas. Uji ini dilakukan dilakukan untuk memverifikasi apakah terdapat korelasi antara variabel bebas dalam sebuah model regresi. Untuk mengidentifikasi keberadaan multikolinieritas, perlu diperhatikan bahwa nilai toleransi (tolerance) seharusnya di atas 0,01 dan nilai Faktor Inflasi Varians (VIF) seharusnya di bawah 10 (Ghozali, 2016). Pada hasil uji pada Tabel 3 yaitu uji multikolinieritas pada responden KPP Pratama Singosari menunjukkan bahwa variabel (X1), (X2), (X3) dan (X4) memenuhi kriteria dengan nilai toleransi yang lebih besar dari atau sama dengan 0.01 dan nilai Faktor Inflasi Varians (VIF) yang lebih kecil dari atau sama dengan 10. Oleh karena itu, variabel independen dalam penelitian ini dapat dianggap bebas dari masalah multikolinieritas. Untuk uji multikolinieritas responden LHDN Melaka disajikan pada Tabel 4, diketahui bahwa variabel yang mempengaruhi (X1), (X2), (X3), dan (X4) memenuhi kriteria dengan nilai toleransi yang lebih besar dari atau sama dengan 0.01 dan nilai VIF yang lebih kecil dari atau sama dengan 10 sehingga, variabel independen dalam penelitian ini dianggap tidak terpengaruh oleh multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menyatakan bahwa varians atau sebaran dari residu harus tetap atau konstan pada setiap tingkat variabel independen yang digunakan dalam model regresi. Ketetapan sebaran residu menunjukkan bahwa model regresi memberikan estimasi yang konsisten dan tepat pada setiap tingkat variabel prediktor. Untuk memeriksa heteroskedastisitas, pengujian dapat dilakukan dengan mengamati plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen dan residunya. Jika pola titik-titik membentuk pola yang teratur (seperti gelombang atau perubahan lebar, ini menandakan adanya heteroskedastisitas, dengan kondisi tersebut maka asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, namun jika tidak terdapat pola yang jelas pada plot tersebut, dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak ada indikasi heterokedasitas dan asumsi heterkedasitas terpenuhi. Oleh karena itu penting untuk memeriksa dipaparkan dalam Gambar 2 dan 3 untuk hasil uji heterokedasitas.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas KPP Pratama Singosari
Sumber: Data Peneliti



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas LHDN Melaka
Sumber: Data Peneliti

Analisis Regresi Linear Berganda. Bertujuan untuk menguji dan melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018) analisis regresi linear berganda merupakan metode untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pada Tabel 5 dan 6 memaparkan tentang hasil uji analisis linear berganda. Tabel 5 menunjukkan hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3.720 + 0.355 (X1) + 0.171 (X2) + 0.090 (X3) + 0.251 (X4)$$

Dengan persamaan tersebut dapat diuraikan bahwa dengan nilai konstanta 3.720 pada responden KPP Pratama Singosari menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak (X1), Sosialisasi dan edukasi (X2), pelayanan pajak (X3), dan pemeriksaan pajak (X4) dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan pajak, untuk nilai koefisien regresi tersebut menggambarkan dampak perubahan satu satuan pada variabel yang bersangkutan terhadap variabel return (Y), dengan asumsi variabel lain tetap, jika diperinci lebih dalam adalah koefisien 0.355 untuk sanksi pajak (X1) menandakan jika sanksi pajak meningkat satu satuan dengan variabel lainnya konstan, maka return (Y) akan naik sebesar 0.355 satuan, untuk variabel lainnya yaitu sosialisasi dan edukasi (X2) dengan koefisien 0.171, menandakan bahwa peningkatan satu satuan pada variabel tersebut dengan variabel lainnya konstan akan berdampak pada return (Y) sebesar 0.171, untuk koefisien 0.090 pada pelayanan pajak (X3) jika menunjukkan peningkatan satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka return (Y) akan naik sebesar 0.090, dan koefisien 0.251 untuk pemeriksaan pajak (X4) jika meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka return (Y) akan naik sebesar 0.251 satuan. Pada Tabel 6 menunjukkan hasil persamaan uji analisis regresi linear berganda pada responden LHDN Melaka, dengan hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 15.503 (X1) + 0.117 (X2) + 0.056 (X3) + 0.254 (X4)$$

Dengan persamaan tersebut dapat diuraikan bahwa dengan nilai konstanta 3.720 pada responden Indonesia menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak (X1), Sosialisasi dan edukasi (X2), pelayanan pajak (X3), dan pemeriksaan pajak (X4) dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan pajak, untuk nilai koefisien regresi tersebut menggambarkan dampak perubahan satu satuan pada variabel yang bersangkutan terhadap variabel return (Y), dengan asumsi variabel lain tetap, jika diperinci lebih dalam adalah koefisien 15.503 untuk sanksi pajak (X1) menandakan jika sanksi pajak meningkat satu satuan dengan variabel lainnya konstan, maka return (Y) akan naik sebesar 15.503 satuan, untuk variabel lainnya yaitu sosialisasi dan edukasi (X2) dengan koefisien 0.117, menandakan bahwa peningkatan satu satuan pada variabel tersebut dengan variabel lainnya konstan akan berdampak pada return (Y) sebesar 0.117, untuk koefisien 0.056 pada pelayanan pajak (X3) jika menunjukkan peningkatan satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka return (Y) akan naik sebesar 0.056, dan koefisien 0.254 untuk pemeriksaan pajak (X4) jika meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka return (Y) akan naik sebesar 0.254 satuan.

Uji Determinasi (R²). Koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Berdasarkan data dalam

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas LHDN Melaka

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.63640443
<i>Most extreme differences</i>	<i>Absolute</i>	.057
	<i>Positive</i>	.056
	<i>Negative</i>	-.057
<i>Test Statistic</i>		.057
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200

Sumber: Data Peneliti.

Tabel 2, diperoleh angka koefisien determinasi sebesar 0,498. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 49,8%. Dalam interpretasi ini, dapat diartikan bahwa pengaruh yang berasal dari Sanksi Pajak, Sosialisasi dan Edukasi Pajak, Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Pajak mencakup 49,8% dari variasi variabel terikat. Sisanya, yaitu 50,2%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, hal ini menandakan bahwa responden di Indonesia melihat jika variabel sanksi maupun pemeriksaan serta pelayanan pajak dan sosialisasi pajak lebih memiliki pengaruh yang cukup besar untuk para WP mematuhi peraturan perpajakan maupun menyetorkan kewajiban perpajakannya. Berbanding terbalik dengan respon den pada LHDN Melaka, dimana pada Tabel 8 diperoleh angka koefisien determinasi sebesar 0,297. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 29,7%. Dalam interpretasi ini, dapat diartikan bahwa pengaruh yang berasal dari Sanksi Pajak, Sosialisasi dan Tabel 1. Hasil Uji Multikolineritas KPP Pratama Singosari Edukasi Pajak, Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Pajak mencakup 29,7% dari variasi variabel terikat. Sisanya, yaitu 70,3%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, hal ini menandakan responden di Malaysia tidak melihat jika variabel sanksi maupun pemeriksaan serta pelayanan pajak dan sosialisasi pajak memiliki pengaruh yang cukup kecil untuk para responden di Malaysia terpengaruh untuk mematuhi kebijakan perpajakannya maupun kepatuhan dalam menyetorkan kewajiban pajak nya.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolineritas KPP Pratama Singosari

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>(Constant)</i>		
Sanksi Pajak (X1)	.645	1.549
Sosialisasi dan Edukasi (X2)	.711	1.407
Pelayanan Pajak (X3)	.556	1.798
Pemeriksaan Pajak (X4)	.432	2.313

Sumber: Data Peneliti.

Uji T. Uji T berguna menganalisis variabel bebas secara individual memengaruhi atau tidak pada variabel terikat. Dimana jika nilai sig > 0,05 maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap Y, begitu juga sebaliknya (Ghozali, 2018). Pada Tabel 3 yang menunjukkan hasil dari uji t untuk responden pada KPP Pratama Singosari menunjukkan beberapa hasil uji variabel independen yaitu sanksi, sosialisasi dan edukasi, pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap variabel dependen kepatuhan pajak. Dari hasil uji yang telah dilakukan didapatkan beberapa hasil. Untuk hasil uji pengaruh parsial menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada Tabel 9 memiliki nilai signifikansi sebesar 0.001, dengan t-hitung sebesar 3.436. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari variabel sanksi pajak lebih rendah daripada tingkat signifikansi yang ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak. Ini menunjukkan bahwa semakin ketatnya penerapan sanksi perpajakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari maupun DJP, semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak individu di Singosari dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Menurut Sasmita (2013) menyatakan bahwa pengaruh positif ini

menunjukkan bahwa semakin baik dan tegasnya sanksi pajak yang diterapkan, maka akan menurunkan tingkat ketidak patuhan WP. Hipotesis yang diterima ini menyiratkan bahwa sanksi pajak yang diberlakukan oleh pihak berwenang pajak memberikan dorongan kepada WP individu untuk mematuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Sanksi pajak yang diberlakukan oleh otoritas pajak di Indonesia dianggap sebagai faktor eksternal yang dapat memengaruhi keputusan WP untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. WP menganggap bahwa sanksi pajak sebagai konsekuensi yang harus ditanggung oleh mereka yang tidak mematuhi aturan, sehingga sanksi ini mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya untuk variabel sosialisasi dan edukasi pajak berdasarkan hasil uji Pengaruh parsial pada Tabel 9 variabel Sosialisasi dan Edukasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.190 dengan t-hitung sebesar 1.319. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi variabel Sosialisasi dan Edukasi Pajak (0.001) lebih besar daripada tingkat signifikansi α yang ditetapkan sebesar 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi dan Edukasi Pajak tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Menurut Ananda et., al (2015) Sosialisasi dapat dijelaskan sebagai proses pembelajaran norma, nilai, dan perilaku seseorang dengan tujuan menghasilkan perubahan yang memungkinkan organisasi menjadi lebih efisien. Ketika diterapkan dalam konteks perpajakan, sosialisasi merupakan upaya pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai pajak. Namun, dalam penelitian ini, ditemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Singosari. Tidak berpengaruhnya sosialisasi ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor lain. Salah satu faktor yang teridentifikasi dalam penelitian ini terkait dengan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan melalui media sosial yang dinilai kurang efektif karena tidak semua WP aktif dalam menggunakan platform media sosial tersebut.

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda KPP Pratama Singosari

Variabel	Unstandardized B	Coefficients Std. Error
<i>(Constant)</i>	3.720	6.285
Sanksi Pajak (X1)	0.355	0.103
Sosialisasi dan Edukasi (X2)	0.171	0.130
Pelayanan Pajak (X3)	0.090	0.110
Pemeriksaan Pajak (X4)	0.251	0.079

Sumber: Data Peneliti.

Untuk variabel pelayanan pajak, dari hasil uji t pada Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel ($0.822 < 1.660$) dan nilai signifikansi yang lebih besar daripada nilai signifikan 5% ($0.413 > 0.05$) Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang optimal dari instansi pajak adalah faktor penting untuk menarik perhatian wajib pajak, dan wajib pajak berhak menerima pelayanan yang baik dan sudah sepatutnya fiskus wajib untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebagian besar responden memberikan tanggapan positif dalam kuesioner terkait kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Singosari. Tidak berpengaruhnya variabel pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak pada WP juga disebabkan oleh fakta bahwa pajak dianggap sebagai kewajiban oleh undang-undang yang berlaku dan jika tidak dibayarkan maka akan menjadi hutang yang perlu dibayarkan dikemudian hari jika tidak maka akan muncul sanksi yang membuat kewajiban pajak bertambah.

Variabel berikutnya adalah pemeriksaan pajak, yang dimana berdasarkan hasil uji t pada Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai signifikan 5% ($0.002 < 0.05$). Pemeriksaan pajak memiliki dampak yang positif terhadap kepatuhan pajak karena wajib pajak dengan sendirinya akan melaporkan dan menyetorkan tagihan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan oleh pihak pajak. Hasil dari pemeriksaan pajak dapat menyebabkan hukuman atau sanksi bagi wajib pajak yang melanggar peraturan pajak. Ancaman sanksi ini dapat menjadi dorongan tambahan untuk mematuhi peraturan pajak. Pemeriksaan pajak juga dapat meningkatkan kesadaran WP tentang kewajiban mereka. Mereka mungkin menjadi lebih sadar akan aturan pajak dan lebih berhati-hati dalam melaporkan penghasilan dan menghindari kesalahan yang dapat menyebabkan masalah pajak di masa depan.

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda LHDN Melaka

Variabel	Unstandardized B	Coefficients Std. Error
(Constant)	15.503	7.548
Sanksi Pajak (X1)	0.227	0.091
Sosialisasi dan Edukasi (X2)	0.117	0.099
Pelayanan Pajak (X3)	0.056	0.090
Pemeriksaan Pajak (X4)	0.254	0.071

Sumber: Data Peneliti

Selanjutnya untuk responden yang terdapat di Melaka ditunjukkan pada Tabel 9 yang menunjukkan hasil Uji T dari responden pada Lembaga Hasil Dalam Negeri Melaka. Untuk hasil dari Uji T tersebut dapat diketahui pengaruh dari variabel pengaruh terhadap variabel terpengaruh. Variabel sanksi pajak dengan hasil uji yang telah dipaparkan pada Tabel 9 menunjukkan jika hasil uji pengaruh parsial variabel sanksi pajak terhadap Kepatuhan Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0.014, dengan t-hitung sebesar 2.054. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari variabel sanksi pajak lebih rendah daripada tingkat signifikansi yang ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak. Ini mengindikasikan bahwa semakin ketatnya penerapan sanksi perpajakan oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri, semakin tinggi tingkat kepatuhan WP individu di Malaysia dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Hipotesis yang diterima ini menyiratkan bahwa sanksi pajak yang diberlakukan oleh pihak berwenang pajak memberikan dorongan kepada WP individu untuk mematuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Sanksi pajak yang diberlakukan oleh otoritas pajak di KPP Pratama Singosari dianggap sebagai faktor eksternal yang dapat memengaruhi keputusan WP untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. WP menganggap bahwa sanksi pajak sebagai konsekuensi yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak yang tidak mematuhi aturan, sehingga sanksi ini mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 6. Hasil Determinasi KPP Pratama Singosari

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.706	0.498	0.477	2.04545

Sumber: Data Peneliti.

Hasil uji pengaruh parsial menunjukkan bahwa variabel Sosialisasi dan Edukasi Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0.240, yang lebih besar daripada tingkat signifikansi α yang ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi dan Edukasi Pajak tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Hal ini juga menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan belum berjalan dengan baik karena tidak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Semakin tinggi intensitas sosialisasi yang dilakukan, seharusnya diikuti dengan semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak. Sosialisasi dapat membantu wajib pajak memahami peraturan dan tata cara perpajakan, sehingga mereka dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan patuh. Dengan demikian, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak. Hal ini juga didukung oleh media sosial Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia yang terkhusus di Kota Melaka yang terlihat tidak aktif untuk melakukan unggahan untuk memberikan edukasi maupun sosialisasi terkait pajak kepada para WP yang mengikuti akun sosial media tersebut.

Tabel 7. Hasil Determinasi LHDN Melaka

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.545	0.297	0.267	1.67050

Sumber : Data Peneliti

Selanjutnya untuk hasil Uji T variabel pelayanan pajak pada fiskus di Melaka yang dipaparkan dalam Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai t-hitung (0.618) lebih kecil daripada nilai t-tabel (1.660) dan nilai signifikansi (0.538) lebih besar daripada nilai signifikansi 5% (0.05). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun pelayanan pajak yang optimal dari instansi pajak dianggap penting untuk menarik perhatian wajib pajak dan wajib pajak berhak menerima pelayanan yang baik, hasil uji ini menunjukkan bahwa dalam kasus ini, kualitas pelayanan pajak tidak secara signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, terlebih lagi dikutip dari ulasan yang diberikan oleh para WP di laman Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia yang terkhusus di Kota Melaka tidak menunjukkan ulasan yang bagus, masih banyak kritik maupun saran yang diberikan oleh para WP. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung (3.573) lebih besar daripada nilai t-tabel (1.660) dan nilai signifikansi (0.001) lebih kecil daripada nilai signifikansi 5% (0.05). Hal ini mengindikasikan bahwa pemeriksaan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Ada beberapa faktor yang dapat menjelaskan mengapa pemeriksaan pajak memiliki dampak yang besar terhadap kepatuhan pajak. Hasil uji ini menunjukkan bahwa dalam situasi ini, pemeriksaan pajak mungkin secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan faktor-faktor seperti persepsi risiko, efektivitas pengawasan, dan ketidakpastian peraturan pajak mungkin lebih berperan dalam dinamika kepatuhan pajak.

Diketahui hasil pengujian di kedua daerah variabel sosialisasi dan edukasi serta pelayanan perpajakan tidak mempengaruhi para WP untuk patuh terhadap kebijakan pajak maupun kewajibannya, diketahui melalui sosial media yang digunakan untuk fiskus pajak yaitu Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) tidak terlalu aktif memberikan sosialisasi dan edukasi melalui sosial media maupun sosialisasi langsung ke masyarakat, hal tersebut yang mempengaruhi mengapa variabel sosialisasi dan edukasi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pajak, pada KPP Pratama Singosari sendiri variabel tersebut juga tidak mempengaruhi, karena masyarakat yang berada pada wilayah kerja KPP Pratama Singosari tidak terlalu aktif menggunakan sosial media, tetapi fiskus pajak telah aktif menggunakan sosialisasi dan edukasi menggunakan sosial media yang ada. Untuk variabel pelayanan pajak, di Malaysia sendiri tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan pajak, dilihat dari ulasan website LHDN Melaka tidak terlalu proaktif untuk membantu para WP terkait dengan perpajakannya, selanjutnya variabel pelayanan pajak juga tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan pajak, dikarenakan anggapan bahwa pelayanan pajak memang sudah menjadi standar wajib yang perlu diberikan dengan maksimal. Untuk variabel sanksi pajak dan pemeriksaan perpajakan menunjukkan hasil berpengaruh, hal ini menunjukkan jika responden lebih patuh jika akan dikenakan sanksi jika tidak mematuhi peraturan perpajakan yang ada, jika sudah dilakukan pemeriksaan pajak maka potensi munculnya sanksi juga besar, dan WP lebih takut untuk mendapatkan pemeriksaan dan sanksi pajak karena akan memberatkan WP dengan membayar denda yang jauh lebih besar dibanding dengan membayar kewajiban pajak secara rutin setiap satu tahun sekali.

Dari hasil Uji Determinasi (R^2) yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel pengaruh yaitu sanksi pajak, sosialisasi dan edukasi, pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak tidak cukup mempengaruhi kepatuhan pajak pada responden di Melaka, karena hasil yang didapatkan melalui Uji Determinasi variabel pengaruh hanya mempengaruhi sebesar 29,7%, berbanding terbalik pada hasil Uji Determinasi pada responden KPP Pratama Singosari yang memiliki hasil sebesar 49,8% yang mengartikan bahwa variabel pengaruh yang ada dapat mempengaruhi WP untuk dapat mematuhi kebijakan perpajakan maupun kewajibannya.

4. Simpulan

Hasil uji yang dilakukan pada responden KPP Pratama Singosari dan LHDN Melaka menunjukkan jika variabel sosialisasi dan edukasi pajak serta pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menandakan jika teori perilaku terencana kurang tepat digunakan untuk variabel sosialisasi, untuk variabel tersebut dapat digunakan teori difusi-inovasi yang dikembangkan oleh Rogers (1962) terkait dengan proses komunikasi berketerusan dan konsisten dapat mempengaruhi sikap dan pemikiran masyarakat, diperkuat dengan adanya informasi yang menjelaskan bahwa LHDN Melaka tidak terlalu aktif memberikan sosialisasi dan edukasi melalui sosial media ataupun secara langsung. Hal serupa terjadi pada KPP Singosari yang kurang aktif dalam melakukan sosialisasi pada sosial media. Untuk variabel pelayanan pajak juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak WP di Singosari maupun Melaka, hal ini menunjukkan teori perilaku terencana kurang tepat untuk digunakan, dan dapat menggunakan teori tentang pelayanan publik, hal tersebut diperkuat dengan anggapan WP bahwa pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan prosedur, hal ini yang menyebabkan KPP Singosari kurang

dalam mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan, terlebih lagi anggapan bahwa pajak adalah kewajiban yang diatu dalam undang-undang yang harus dipenuhi dan bila tidak dipenuhi maka akan menjadi hutang. Untuk variabel pelayanan pada Melaka, dihimpun dari ulasan yang terdapat pada situs pencarian untuk LHDN Melaka, pelayanan yang dilakukan pada kantor pajak kurang aktif membantu para wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan mengenai perpajakan, dan masih banyak keluhan dan kritik yang diberikan oleh WP terkait pelayanan perpajakan, hal inilah yang menyebabkan tidak adanya pengaruh antara pelayanan perpajakan dengan kepatuhan pajak. Namun, variabel sanksi pajak dan pemeriksaan perpajakan memiliki dampak yang lebih besar, menunjukkan bahwa wajib pajak lebih patuh ketika terdapat ancaman sanksi dan pemeriksaan pajak yang jika keduanya muncul dapat memberikan kerugian yang lebih besar dibandingkan dengan para WP untuk membayarkan kewajiban perpajakannya tepat waktu.

Daftar Rujukan

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23-31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Agustina, K. A. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Empiris Pelaku UMKM di Kabupaten Buleleng). *Jurnal Akuntansi Profesi*, 6(1), 1-11.
- Alya, N. (2021). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Berdasarkan Ukuran Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Andrianus, A. D. (2016). Kesadaran Wajib Pajak Memediasi Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(2).
- Asterina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 595-606. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1986>
- Astina, I. P. S., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(1), 1-30.
- Azizah, N. (2012). Analisis Pengaruh Perubahan Tarif PPH Orang Pribadi Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Di Kota/Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017, March). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. In *Forum Ekonomi* (Vol. 19, No. 1, pp. 69-81). <https://doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2114>
- BPS Kabupaten Malang. (2023). Kabupaten Malang Dalam Angka 2023. BPS Kabupaten Malang
- Dasapradani, N. S. (2018). DETERMINAN KEPATUHAN PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN PEKERJAAN BEBAS: DALAM KERANGKA THEORY OF PLANNED BEHAVIOR DAN BUDAYA PAJAK. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6(2).
- Dince, M. N., & Desy, H. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2036-2044. <https://doi.org/10.36352/raj.v1i2.153>
- Djufri, M. (2020). Penerapan Teknik Web Scraping Untuk Penggalan Potensi Pajak (Studi Kasus Pada Online Market Place Tokopedia, Shopee Dan Bukalapak). *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 13(2), 65-75. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v13i2.636>
- Elizabeth, E., & Riswandari, E. (2021). TAX AGGRESSIVENESS IN INDONESIA AND MALAYSIA TINDAKAN AGRESIVITAS PAJAK DI INDONESIA DAN MALAYSIA.

- Faddillah, A. L. (2021). Analisis Komitmen Pengetahuan, Kepatuhan, dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penyampaian SPT Tahunan PPH Dimasa New Normal (Studi pada Masyarakat di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).
- FADHILAH, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 134-140. <https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1762>
- Hartinah, D. A. S., Kusumawati, A., & Rasyid, S. (2023). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 7(1), 195-218. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1262>
- Hayat, N., Salameh, A. A., Mamun, A. A., Helmi Ali, M., & Makhbul, Z. K. M. (2022). Tax compliance behavior among Malaysian taxpayers: a dual-stage PLS-SEM and ANN analysis. *SAGE Open*, 12(3), 21582440221127190. <https://doi.org/10.1177/21582440221127190>
- Hutauruk, M. R. (2019). Antecedent Sikap Rasional Dan Kesadaran Perpajakan Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Di Kalimantan Timur: Pendekatan Pls-Sem. *Jurnal Riset Inossa*. <https://doi.org/10.34204/jiafe.v5i2.1967>
- JULIANI, J., & SUMARTA, R. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Wilayah Jakarta Utara. *Media Bisnis*, 13(1), 65-76. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.955>
- Mahadianto, M. Y., & Rahmawati, P. (2020). Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Di Kpp Pratama Cirebon. *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 5(2), 185-198. <https://doi.org/10.34204/jiafe.v5i2.1967>
- Malelak, G. Y. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA CENGKARENG. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(4), 615-620.
- Mangoting, Y., Iriyanto, A. A., & Halim, S. (2022). Urgensi Diferensiasi Kebijakan Pajak Berdasarkan Risiko Kepatuhan (Doctoral dissertation, Petra Christian University). <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2021.12.2.16>
- Mangoting, Y., Koerniawan, J. A., & Ongkojoyo, M. (2022). APAKAH INTRUSI BUDAYA DALAM E-TAX SYSTEM DAPAT MENDETEKSI KECURANGAN AKUNTANSI WAJIB PAJAK? (Doctoral dissertation, Petra Christian University). <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2022.13.2.18>
- Mangoting, Y., KRIWANGKO, N., & Adriyani, W. (2020). Interaksi Komitmen dalam Dinamika Kepatuhan Pajak (Doctoral dissertation, Petra Christian University). <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.16>
- Nurnaningsih, B. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(1). <https://doi.org/10.22437/jar.v1i1.10945>
- Othman, R. D., Ismail, Z., Sapari, A., & Bakar, S. A. N. A. (2022). The Impact of Covid-19 on Tax Compliance Behaviour Among Malaysian Taxpayers. *JEJAK*, 15(2), 11-21. <https://doi.org/10.15294/jejak.v15i2.37483>
- Prasetyo, W. (2016). Penerbitan Surat Tagihan Pajak Dan Tindakan Penagihan Dengan Tingkat Pelunasan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 7(3), 399-418.
- Prastiwi, T. D., & Damayanti, T. W. (2019). Framing Dan Gender Dalam Kepatuhan Pajak: Studi Eksperimen. *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 13(1). <https://doi.org/10.24123/jati.v13i1.2840>
- Pratama, A., & Urumsah, D. (2023, January). Determinan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usaha kecil mikro dan menengah (UMKM). In *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance* (pp. 305-310).

- Prebawa, P. A. W., & Anta, I. G. K. C. B. (2022). Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pelaku E-Commerce Di Singaraja. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(2S), 488-502. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2S.1867>
- Pui Yee, C., Moorthy, K., & Choo Keng Soon, W. (2017). Taxpayers' perceptions on tax evasion behaviour: an empirical study in Malaysia. *International Journal of Law and Management*, 59(3), 413-429. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-02-2016-0022>
- Rahman, S., Latchimanan Singh, H. K., Hussin, Z., & Baharuddin, Z. (2015). The Issue of Assessment Tax Arrears: A Case Study of the Melaka Historic City Council, Malaysia. *Global Journal of Business and Social Science Review*, 3(1), 75-81. [https://doi.org/10.35609/gjbssr.2015.3.1\(10\)](https://doi.org/10.35609/gjbssr.2015.3.1(10))
- Rusli, Y. M. (2021). Agresivitas Perpajakan Perusahaan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Negara Indonesia dan Malaysia yang Dimoderasi oleh Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 5(2), 176-195. <https://doi.org/10.25139/jaap.v5i2.4213>
- Rusyidi, M., & Nurhikmah, N. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Budaya Bugis Makassar Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(2), 78-93. <https://doi.org/10.26618/jrp.v1i2.2916>
- Saefurahman, A. (2017). Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14(01), 134-166.
- Salsabila, H., Handayani, D., & Heriyanto, R. (2022). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Gender, Jenis Pekerjaan, dan Tingkat Pendidikan. *Akuntansi dan Manajemen*, 17(2), 1-16. <https://doi.org/10.30630/jam.v17i2.191>
- Sani, P. J. (2022). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 294-304. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1520>
- Sari, R. N., Herawati, N., & Pauzi, N. F. M. (2023). The Mapping of Tax Compliance Research in Indonesia. *Wahana Riset Akuntansi*, 11(1). <https://doi.org/10.24036/wra.v11i1.122635>
- Sritharan, N., & Salawati, S. (2019). Economic factors impact on individual taxpayers' tax compliance behaviour in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 9(2), 172-182. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v9-i3/6355>
- Sudirman, D., Hamid, E. A., Subagdja, A., & Setiawan, I. (2021). PENGARUH EDUKASI, SOSIALISASI DAN PEMAHAMAN PERATURAN PEMERINTAH NO 46 TAHUN 2013 DAN NO 23 TAHUN 2018 TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK: Studi Empiris Pada UMKM Di Sentra Industri Tenun Kecamatan Ibun Kabupaten Bandung. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(4), 1298-1311.
- Suardana, P. A. K. P., & Maradona, A. F. (2021). Menakar Skeptisisme Dalam Membayar Pajak Ditinjau Dari Perspektif Wajib Pajak. *Jurnal Penelitian Teori dan Terapan Akuntansi (PETA)*, 6(1), 34-51. <https://doi.org/10.51289/peta.v6i1.470>
- Suasa, M. D. S., Arjaya, I. M., & Seputra, I. P. G. (2021). Asas Keadilan Pemungutan Pajak dalam Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(1), 6-10. <https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3042.6-10>
- Suhartonoputri, I. A. (2022). Pengaruh struktur kepemilikan terhadap agresivitas pajak. In *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance* (pp. 346-355).
- Sukada, I. W. (2020). Implementasi Compliance Risk Management (CRM) dalam Rangka Ekstensifikasi. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 2(1), 876-891.
- Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). APAKAH PENGETAHUAN PAJAK DAN TINGKAT PENDIDIKAN MENINGKATKAN KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK?. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 420-431. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25>
- Susanto, L. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi agresivitas pajak. *Jurnal Ekonomi*, 23(1), 10-19. <https://doi.org/10.24912/je.v23i1.330>
- Syarifa, H. U., & Yendrawati, R. (2022). Mengenalkan Pajak Sejak Dini: Upaya Edukasi Pajak Berbasis Media Visual yang Menarik. *Rahmatan Lil'Alamin Journal of Community Services*, 44-51. <https://doi.org/10.20885/RLA.Vol2.iss1.art6>

- Wahjono, S. I., Hamid, H. H. B. A., Saleh, H., & Marina, A. (2015). FACTORS THAT INFLUENCE PERFORMANCE OF FAMILY BUSINESS IN MELAKA, MALAYSIA. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 12(02).
- Winarsih, E. (2023). Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pemungutan Pajak Penghasilan Pasal 21 Sesuai Teori Empat Pajak Maksimum. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 436-442.
- Yadnyani, N. W. W. (2022). LOVE OF MONEY, BIG FIVE PERSONALITY, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 10(2). <https://doi.org/10.53494/jira.v9i1.196>
- Zainudin, F. M. R., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 107-121. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1616>