PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

Listiana Andyastuti,
Topowijono
Achmad Husaini
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang
Email : listianabee@gmail.com

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap pembayaran pajak. Menyampaikan Surat Pemberitahuan merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak yang salah satunya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa variabel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara. Pengambilan sampel menggunakan metode Non Probability Sampling dengan teknik Sampling Aksidental dan jumlah sampel ditentukan 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi dengan Adjusted R² sebesar 0,408; $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $18,069 > 2,467$; penyuluhan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,698 > 1,985$ atau $sig. = 0,008 < 0,05$; pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,743 > 1,985$ atau $sig. = 0,007 < 0,05$; pemeriksaan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,198 > 1,985$ atau $sig. = 0,035 < 0,05$ dan sanksi $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,318 > 1,985$ atau $sig. = 0,023 < 0,05$.

Kata kunci : Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, Sanksi, Surat Pemberitahuan (SPT)

1. PENDAHULUAN

Sebuah negara memerlukan dana yang tidak sedikit untuk menjalankan pemerintahan dan pembangunan. Dana ini dipergunakan oleh pemerintah untuk membiayai seluruh operasional negara. Dana tersebut berasal dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil sumber daya alam (migas dan non migas) maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Pajak menjadi penerimaan utama bagi negara dalam membiayai operasional negara karena seiring berjalannya waktu, cadangan migas yang dulu menjadi penerimaan utama negara semakin menipis.

Jumlah penerimaan pajak nasional semakin tahun semakin meningkat. Penerimaan pajak untuk tahun 2010 adalah sebesar 723,307 milyar rupiah, sedangkan pada tahun 2011 sebesar 878,685 milyar rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2011 terjadi peningkatan penerimaan pajak sebesar 155,378 milyar rupiah. Pada tahun 2012 penerimaan pajak sebesar

1,019,333 milyar rupiah, sehingga penerimaan pajak tahun 2012 lebih besar 140,648 milyar rupiah dari pada tahun 2011 (Badan Pusat Statistik, 2013). Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi sistem perpajakan dari *official assesment system* menjadi *self assesment system* (Resmi, 2005:10-11).

Penyuluhan memegang peranan penting dalam pelaksanaan *self assesment system* yang dijalankan saat ini, karena Wajib Pajak yang akan berperan aktif dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Pelayanan yang baik juga perlu diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak ketika Wajib Pajak menyampaikan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang memuaskan menjadikan Wajib Pajak merasa dihargai dan merasa puas saat memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga Wajib Pajak tidak enggan untuk menyampaikan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi

beberapa dimensi seperti *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance*.

Direktur Jenderal Pajak dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Tujuan utama dilakukannya pemeriksaan adalah untuk menguji dan meningkatkan pemenuhan pajak (*tax compliance*) seorang Wajib Pajak. Sikap keterbukaan dan pelaksanaan penegakan hukum (*law enforcement*) merupakan hal yang penting. Hal tersebut dimaksudkan agar *self assesment system* berjalan secara efektif. Apabila Wajib Pajak tidak memenuhi kewajibannya, fiskus berhak untuk menjatuhkan sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak. Masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham dengan bagaimana cara menghitung, mengisi, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan. Wajib Pajak dengan sengaja atau tidak sengaja menghindari pajak bahkan melakukan perlawanan aktif seperti *tax avoidance* dan *tax evasion*. (Anshari,2006:77).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara berada di bawah pengendalian Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur III yang mempunyai wilayah kerja Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Blimbing. Rasio realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2009 sebesar 101,18%; tahun 2010 sebesar 101,13%; tahun 2011 sebesar 90,64%; dan pada tahun 2012 sebesar 111,09%. Sedangkan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2008 sebesar 59,28%; tahun 2009 sebesar 63,38%; tahun 2010 rasio kepatuhannya sebesar 57,67%; dan pada tahun 2011 sebesar 54,8% (Data Penerimaan SPM KPP Pratama Malang Utara,2013). Dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2010 dan 2011 rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi semakin menurun.

Luasnya cakupan wilayah yang dibawah oleh KPP Pratama Malang Utara diperkirakan terdapat sejumlah Wajib Pajak yang nilai kepatuhannya kurang dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi sehingga terjadi penurunan rasio kepatuhan penyampaian Surat

Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengambil judul “**Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**”

2. KAJIAN PUSTAKA

Sumber dana terbesar dari pendapatan negara saat ini adalah berasal dari pajak. 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 (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Pajak memiliki beberapa fungsi yaitu fungsi anggaran, fungsi mengatur, fungsi stabilitas dan fungsi redistribusi pendapatan.

Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri Wajib Pajak sendiri, tanpa perlu memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak malah sebaliknya yaitu kepatuhan timbul justru karena adanya sanksi perpajakan. Dapat diartikan pula Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi sesama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi,2005:5). Pada literatur perpajakan lebih banyak dikenal kepatuhan perpajakan dari pada kesadaran perpajakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak antara lain.

1. Penyuluhan

Penyuluhan pajak memiliki arti proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Arifin,2012). Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor:SE-98/PJ/2011 penyuluhan perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa penyuluhan pajak adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak untuk melakukan pembinaan dan pengarahan tentang hak dan kewajiban Wajib pajak dalam mengisi, menyampaikan dan membayar pajaknya.

2. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2005:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Sehingga pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan Wajib Pajak.

Terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk *membantu* para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Reliability*, yang artinya kemampuan *memberi* pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
- e. *Assurance*, yang artinya mencakup kemampuan, *pengetahuan*, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan) (Kotler,2005).

3. Pemeriksaan

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan proporsional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang mengacu pada Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tujuan yang

kedua dari pemeriksaan pajak adalah tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Suandy, 2008: 94).

4. Sanksi

Surat Pemberitahuan menjadi alat untuk menguji kepatuhan perpajakan dari Wajib Pajak. Surat Pemberitahuan adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terhutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Priantara,2000:8). Sanksi keterlambatan penyampaian SPT sesuai UU Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 7 apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat 3 UU PPh atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) UU PPh, Kantor Pelayanan Pajak dapat menerbitkan Surat Teguran. Jika Surat Pemberitahuan tetap tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar :

- a. Rp 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai
- b. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya
- c. Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan
- d. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi (Situmorang,2010).

Maksud dari pengenaan sanksi administrasi berupa denda ini adalah untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun,2006:5). Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 56.837 Wajib Pajak dengan jumlah sampel adalah 100 Wajib Pajak. Pengambilan

sampel pada penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling Aksidental*.

3.2. Variabel dan definisi operasional

Variabel pada penelitian ini ada dua, yaitu:

- a. Variabel bebas : penyuluhan (X1), pelayanan (X2), pemeriksaan (X3), dan sanksi (X4).
- b. Variabel terikat : kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi.

Definisi operasional dari variabel penelitian ini adalah :

a. Konsep iklim perpajakan

1) Penyuluhan Pajak

adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (SE-98/PJ/2011).

2) Pelayanan Pajak

adalah kegiatan yang dilakukan fiskus kepada Wajib Pajak dalam memberikan fasilitas-fasilitas kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak mudah dan mengerti dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

3) Pemeriksaan Pajak

adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta untuk tujuan lain, dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Bwoga,2006:4).

4) Sanksi Pajak

adalah denda administrasi atau hukuman yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak karena tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (UU Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 7).

b. Konsep Kepatuhan

1) Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi

Kepatuhan pajak adalah kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi sesama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi,2005:5).

3.3. Teknik Analisis

3.3.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,2008:147). Penelitian ini mendeskripsikan jawaban yang terkumpul dari responden.

3.3.2. Analisis Inferensial

a. Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2012:348). Mengukur validitas dapat dilakukan dengan korelasi (r) *product moment*.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dilakukan dengan:

H_0 : $r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

H_1 : $r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan *Cronbach Alpha*. Skala pengukuran dikatakan mempunyai reliabilitas jika angka *Cronbach Alpha* positif dan $\geq 0,6$ (Sarwono,2007:86).

c. Melakukan pengujian asumsi klasik

1) Normalitas

Uji asumsi ini akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Sunyoto,2009:84). Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau mendekati normal dengan nilai sig. lebih besar dari 0,05.

2) Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi. Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW) (Sunyoto,2009:91-92).

3) Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen (Ghozali,2009:107). Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika *tolerance* hitung $< 0,1$ dan VIF hitung > 10 (Sunyoto,2009:79).

4) Heteroskedastisitas

Persamaan regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji *scatter plot*. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

d. Analisis regresi linier berganda

Regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikatnya (Y) dihubungkan/dijelaskan lebih dari satu variabel, mungkin dua, tiga, dan seterusnya variabel bebas namun masih menunjukkan hubungan yang linier (Hasan,2003:269).

Bentuk umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k X_k + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

$\beta, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ = koefisien regresi

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_k$ = variabel bebas

e = kesalahan pengganggu (*disturbance term*), artinya nilai-nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan. Nilai ini biasanya tidak dihiraukan dalam perhitungan (Hasan,2003:269).

e. Pengujian hipotesis

1. Koefisien determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat, sehingga koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya persentase pengaruh semua variabel bebas dalam model regresi terhadap variabel terikatnya. Besarnya nilai koefisien determinasi berupa persentase, yang menunjukkan persentase variasi nilai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependennya.

Biasanya di dalam regresi berganda yang digunakan adalah nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R^2*) karena setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat, meskipun variabel tersebut tidak

signifikan. *Adjusted R^2* telah memperhitungkan jumlah parameter dan jumlah observasi.

2. Melakukan uji simultan (Uji F)

a) Membuat formulasi uji hipotesis

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, berarti bahwa penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

$H_1 \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, berarti bahwa penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

b) Menentukan nilai kritis (F_{tabel}) dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau *level of significance* (α) = 5% dan *degree of freedom* (df) uji F, yaitu k_1 (*numerator*) dan k_2 (*denominator*)

c) Menghitung nilai F_{hitung}

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Dimana:

m : banyak variabel bebas

n : banyak sampel

d) Membuat kriteria pengujian hipotesis

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

e) Membuat kriteria signifikan/ probabilitas

H_0 diterima jika tingkat sig $> 5\%$

H_0 ditolak jika tingkat sig $< 5\%$

f) Membuat kesimpulan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} atau probabilitas hitung dengan *level of significance*.

3. Melakukan uji parsial (Uji t)

a) Membuat formulasi uji hipotesis

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, berarti bahwa pelayanan secara parsial tidak berpengaruh dominan terhadap penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

$H_1 \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, berarti bahwa pelayanan secara parsial berpengaruh dominan terhadap penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

b) Menentukan nilai kritis (t tabel) dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau *level of significance* (α) = 5% dan *degree of freedom* (df) = $t(n-2;\alpha/2)$, oleh karena pengujian dilakukan dengan dua sisi, maka α yang digunakan adalah $\alpha/2$.

c) Menghitung nilai t hitung

$$t_{hitung} = \frac{B}{SE}$$

Dimana:

t = nilai t yang dihitung

B = koefisien regresi

SE = Standart Error Regresi

d) Membuat kriteria pengujian hipotesis

H0 diterima jika $t_{hitung} \geq -t$ table atau

$t_{hitung} \leq +t$ table

H0 ditolak jika $t_{hitung} \leq -t$ table atau

$t_{hitung} \geq +t$ table

e) Membuat kriteria signifikan/ probabilitas

H0 diterima jika $Sig\ t > Sig\ \alpha$

H0 ditolak jika $Sig\ t < Sig\ \alpha$

f) Membuat kesimpulan dengan membandingkan

t_{hitung} dan t_{tabel} atau probabilitas hitung dengan

level of significance.

4. PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif

a. Variabel Penyuluhan

Deskripsi variabel penyuluhan diperoleh rerata sebesar 4.47. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden mendekati setuju.

b. Variabel Pelayanan

Deskripsi variabel pelayanan diperoleh rerata sebesar 4.20. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden mendekati setuju.

c. Variabel Pemeriksaan

Deskripsi variabel pelayanan diperoleh rerata sebesar 4.02. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden mendekati setuju.

d. Variabel Sanksi

Deskripsi variabel pelayanan diperoleh rerata sebesar 4.01. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden mendekati setuju.

e. Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT

Deskripsi dari variabel kepatuhan penyampaian SPT diperoleh rerata sebesar 4.35. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden mendekati setuju.

4.2. Analisis Inferensial

a. Validitas

Semua item pernyataan valid karena memiliki nilai signifikansi $(0,00) < 0,05$.

b. Reliabilitas

Semua variabel dalam penelitian ini sudah reliabel karena variabel penyuluhan memiliki koefisien reliabel sebesar 0,884; variabel pelayanan sebesar 0,721; variabel pemeriksaan sebesar 0,825; variabel sanksi sebesar 0,792; variabel kepatuhan penyampaian SPT sebesar 0,806 dimana semua koefisien reliabilitas > dari 0,6.

c. Asumsi Klasik

1) Normalitas

Tabel 1 : Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.918 atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H₀ diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

2) Autokorelasi

Berdasarkan tabel Durbin-Watson untuk n = 100 dan k = 4 (adalah banyaknya variabel bebas) diketahui nilai du sebesar 1.758 dan 4-du sebesar 2.242.

Tabel 2 : Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.983

Berdasarkan tabel 2 diketahui nilai uji Durbin Watson sebesar 1,983 yang terletak antara 1.758 dan 2.242, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi.

3) Multikolinieritas

Tabel 3 : Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.844	1.184
	X2	.778	1.286
	X3	.595	1.680
	X4	.667	1.498

Hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas *Tolerance* untuk penyuluhan adalah 0,844; untuk pelayanan adalah 0,778; untuk pemeriksaan adalah 0,595 dan untuk sanksi adalah 0,667. Pada hasil pengujian multikolinieritas didapat bahwa keseluruhan nilai *tolerance* > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas VIF untuk penyuluhana dalah 1,184; untuk pelayanan

adalah 1,286; untuk pemeriksaan adalah 1,680 dan untuk sanksi adalah 1,498.

4) Heterokedastisitas

Gambar 1 : Uji heterokedastisitas

Hasil pengujian didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

d. Regresi linier berganda

Tabel 4 : Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.099	2.061		2.475	.015
	X1	.219	.081	.227	2.698	.008
	X2	.225	.082	.241	2.743	.007
	X3	.178	.083	.214	2.138	.035
	X4	.215	.093	.219	2.318	.023

a. Dependent Variable: Y

Didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5,099 + 0,219 X_1 + 0,225 X_2 + 0,178 X_3 + 0,215 X_4$$

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, antara lain penyuluhan sebesar 0,219, pelayanan sebesar 0,225, pemeriksaan sebesar 0,178, dan sanksi sebesar 0,215. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Dengan kata lain, apabila penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi meningkat maka akan diikuti peningkatan Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi.

e. Pengujian hipotesis

1) Hipotesis I

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas penyuluhan (X_1), pelayanan (X_2),

pemeriksaan(X_3), dan sanksi (X_4)) terhadap variabel terikat (Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi). Koefisien determinasi memiliki kelemahan yaitu setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat, meskipun variabel tersebut tidak signifikan, sehingga biasanya yang digunakan adalah nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R²*).

Tabel 5 :Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 ^a	.432	.408	1.87925	1.983

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pengujian diperoleh hasil *Adjusted R²* sebesar 0,408. Hal ini berarti bahwa 40,8% variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu penyuluhan (X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan (X_3), dan sanksi (X_4). Sedangkan sisanya 59,2% variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu penyuluhan (X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan (X_3), dan sanksi (X_4) dengan variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.657, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu penyuluhan (X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan (X_3), dan sanksi (X_4) dengan Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8. Hubungan antara variabel bebas yaitu penyuluhan(X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan(X_3), dan sanksi (X_4) dengan Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi juga akan mengalami peningkatan.

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat.

H_0 ditolak jika F hitung > F tabel

H_0 diterima jika F hitung < F tabel

Tabel 6: Uji F/Serempak

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255.249	4	63.812	18.069	.000 ^a
	Residual	335.501	95	3.532		
	Total	590.750	99			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai F hitung sebesar 18,069 dan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 4 : db residual = 95) adalah sebesar 2,467. Karena F hitung > F tabel yaitu 18,069 > 2,467 maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (penyuluhan (X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan(X_3), dan sanksi (X_4)) berpengaruh secara simultan yang signifikan terhadap variabel terikat (Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi).

2) Hipotesis II

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat.

H_0 ditolak jika t hitung > t tabel

H_0 diterima jika t hitung < t tabel

Tabel 7 : Hasil Uji t / Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.099	2.061		2.475	.015
	X1	.219	.081	.227	2.698	.008
	X2	.225	.082	.241	2.743	.007
	X3	.178	.083	.214	2.138	.035
	X4	.215	.093	.219	2.318	.023

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut :

- t test antara X_1 (penyuluhan) dengan Y (Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi) menunjukkan t hitung = 2,698 dan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 95) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,698 > 1,985 atau sig. = 0,008 < 0,05 maka pengaruh X_1 (penyuluhan) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.
- t test antara X_2 (pelayanan) dengan Y (Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi) menunjukkan t hitung = 2,743 dan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 95) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,743 > 1,985 atau sig. = 0,007 < 0,05 maka pengaruh X_2 (pelayanan) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.

- t test antara X_3 (pemeriksaan) dengan Y (Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi) menunjukkan t hitung = 2,138 dan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 95) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,138 > 1,985 atau sig. = 0,035 < 0,05 maka pengaruh X_3 (pemeriksaan) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.
- t test antara X_4 (sanksi) dengan Y (Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi) menunjukkan t hitung = 2,318 dan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 95) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,318 > 1,985 atau sig. = 0,023 < 0,05 maka pengaruh X_4 (sanksi) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS dapat dibuktikan bahwa ada pengaruh positif antara variabel penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi terhadap kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi. Sedangkan penelitian menggunakan uji hipotesis, diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,408 atau menunjukkan bahwa 40,8% variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu penyuluhan (X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan(X_3), dan sanksi (X_4) dan juga diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,657 yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu penyuluhan (X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan (X_3), dan sanksi (X_4) dengan variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Selain itu berdasarkan pengujian hipotesis menggunakan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 18,069 dan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 4 : db residual = 95) sebesar 2,467. Karena F hitung > F tabel yaitu 18,069 > 2,467 maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi) secara simultan dipengaruhi signifikan oleh variabel bebas (penyuluhan(X_1), pelayanan (X_2), pemeriksaan (X_3), dan sanksi (X_4)).

Pembahasan dari masing-masing variabel terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi sebagai berikut :

1. Penyuluhan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi

Analisis regresi dengan variabel penyuluhan menunjukkan hasil positif terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $2,698 > 1,985$ atau $\text{sig.} = 0,008 < 0,05$ maka pengaruh X_1 (penyuluhan) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor:SE-98/PJ/2011 penyuluhan perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ditinjau dari Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak ini, maka pengaruh positif yang timbul dari satu kali pelaksanaan penyuluhan terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi sangatlah benar.

2. Pelayanan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi

Analisis regresi dengan variabel pelayanan menunjukkan hasil positif terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $2,743 > 1,985$ atau $\text{sig.} = 0,007 < 0,05$ maka pengaruh X_2 (pelayanan) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini perlu ditunjang oleh mutu kinerja pelayanan Petugas Pajak dan fasilitas yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak. Kualitas pelayanan Petugas Paja dapat diukur melalui *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance*, dan juga fasilitas pelayanan menyangkut kenyamanan dan kebersihan tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dan lain-lain. Dengan terjadinya peningkatan pelayanan mutu kinerja Petugas Pajak dan fasilitas yang diberikan, dapa akhirnya akan timbul kepuasan pada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak semakin patuh dalam menyampaikan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perpajakan.

3. Pemeriksaan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi

Analisis regresi dengan variabel pemeriksaan menunjukkan hasil positif terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa t

hitung $>$ t tabel yaitu $2,198 > 1,985$ atau $\text{sig.} = 0,035 < 0,05$ maka pengaruh X_3 (pemeriksaan) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang yang dilaksanakan secara objektif dan proporsional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan). Hasil penelitian menunjukkan nilai positif yang menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi apabila dilakukan pemeriksaan. Hal ini sudah sesuai dengan teori. Pemeriksaan dilakukan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT.

4. Sanksi terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi

Analisis regresi dengan variabel pelayanan menunjukkan hasil positif terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Sedangkan berdasarkan uji t diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $2,318 > 1,985$ atau $\text{sig.} = 0,023 < 0,05$ maka pengaruh X_4 (sanksi) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi adalah signifikan.

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 7 apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, Kantor Pelayanan Pajak dapat menerbitkan Surat Teguran. Jika Surat Pemberitahuan tetap tidak disampaikan, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Penelitian ini mendukung UU Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 7 karena hasil penelitian bernilai positif menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi apabila Kantor Pelayanan Pajak memberikan sanksi terhadap Wajib Pajak yang tidak menyampaikn SPT tepat waktu. Dengan adanya ketentuan undang-undang ini, akan memberikan efek jera kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak semakin patuh (benar dalam menghitung kewajiban pajak dan tepat waktu dalam menyampaikan SPT).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis II menggunakan t test atau secara parsial dapat diketahui bahwa dari keempat variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Orang Pribadi adalah pelayanan. Karena variabel pelayanan memiliki nilai koefisien standar beta dan t hitung paling besar yaitu sebesar 0.241 dan 2.743.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Penyuluhan (X_1) Pelayanan (X_2), pemeriksaan (X_3), dan Sanksi (X_4) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi (Y). Berdasarkan pada perhitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sedangkan secara parsial (individu) masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dengan variabel pelayanan menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi.

5.2. Saran

Diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerja terhadap pelayanan, karena variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi, diantaranya yaitu dengan menambah jumlah karyawan pelayanan yang berada di ruang TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) dan membuat sistem dimana Wajib Pajak Orang Pribadi yang ingin membuat NPWP tidak pada daerahnya dapat membuat NPWP disemua Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Indonesia, sehingga Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi akan meningkat.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

_____. 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
Anshari, SN,Tunggul. 2006. *Pengantar Hukum Pajak*. Malang: Bayumedia Publising.

Arifin, Agus. 2012. "KP2KP Banjar : Penyuluhan, Antara Teori dan Praktek", diakses pada tanggal 8 Desember 2012 dari <http://www.pajak.go.id/content/kp2kp-banjar-penyuluhan-antara-teori-dan-praktek>.

BPS. "Realisasi Penerimaan Negara (milyar rupiah) 2007-2012", diakses pada tanggal 22 Maret 2013 dari http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=13.

Bwoga, Hanantha, *et al.* 2006. *Pemeriksaan Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Direktorat Jenderal Pajak. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: Se-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta: 29 Desember 2011.

Ghozali,Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

Gunadi. 2005. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Volume 4 No.5.

Hasan,Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Terjemah oleh : Bob Sabran,M.M. Jakarta: Index.

Priantara, Diaz. 2000. *Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*. Jakarta: Djambatan.

Resmi, Siti. 2005. *Perpajakan: Teori dan Kasus,Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Sarwono, Jonathan & Tutty Martodiredjo. 2008. *Riset Bisnis untuk Mengambil Keputusan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei,Edisi Revisi*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.

Situmorang, Hotsaritua. 2010. "Sanksi Keterlambatan Penyampaian SPT",diakses pada tanggal 22 September 2012 dari <http://tax-center.pajak.go.id/tkb/KUP/3/KUP-34>.

Suandy, Erly. 2008. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Presindo.