

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KETEGASAN SANKSI
PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**

**Yenie Eva Damayanti, S.E.; Ak; M.M.
Universitas Islam Raden Rahmat Malang
yevayanti@gmail.com**

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengetahuan pajak, ketegasan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, lingkungan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak menjadi variabel independen dalam penelitian ini. Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi penelitiannya yaitu Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Utara. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan convenience sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh positif antara ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh positif sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, tidak ada pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan, penegasan sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, lingkungan wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.

Kata kunci: Pengaruh Pengetahuan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Akuntansi tidak dapat dilepaskan dari aspek perilaku manusia serta kebutuhan organisasi akan informasi akuntansi. Dampak keperilakuan dalam akuntansi terjadi pada berbagai bidang, salah satunya adalah perpajakan yaitu mengenai kepatuhan wajib pajak. Dimana kepatuhan wajib pajak akan mempengaruhi seseorang untuk berperilaku memenuhi kewajiban perpajakannya. Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh Negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku dimana atas pungutan tersebut Negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada pembayar pajak (Cindy & Mangoting, 2013). Pada umumnya pendapatan Negara merupakan sumber utama belanja negara disamping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, pemerintah

Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal tersebut adalah pajak (Yuliyanti, 2016). Pajak yang terutang yang lalai dilunasi oleh wajib pajak akan terakumulasi menjadi tunggakan pajak yang berpotensi mengurangi penerimaan pajak. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam Memenuhikewajiban perpajakannya sangatlah dibutuhkan (Artha dan Setiawan, 2016).

Saat ini peningkatan dari sektor pajak sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang masih sangat dimungkinkan dan memiliki peluang yang sangat luas. Hal ini dapat dilihat dari jumlah wajib pajak baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang setiap tahunnya semakin bertambah seiring bertambahnya jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat (Aryobimo, 2012). Untuk itu pemerintah berusaha keras dalam meningkatkan penerimaan Negara. Namun,

usaha dalam meningkatkan penerimaan Negara disektor pajak masih mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya yang lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Pajak merupakan sumber yang paling dapat diandalkan sebagai Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Tanpa adanya pajak, pemerintah Indonesia mustahil mampu mengembangkan seluruh infrastruktur dari sektor kehidupan negara dan pengembangan sumber daya manusia Indonesia yang tidak dapat diselesaikan sepenuhnya. Penggunaan uang publik yang dikumpulkan dari iuran pajak sudah terencana termasuk konstruksi fasilitas umum yang dapat dinikmati oleh semua orang karena pajak adalah sumber utama pendapatan bagi negara, maka perlu adanya ketegasan pemerintah dan kesadaran masyarakat untuk mendorong berbagai sektor umum, pemerintah harus terus bekerja keras untuk meningkatkan sumber penerimaan dalam negeri.

Upaya peningkatan kesadaran dan kepedulian harus menjadi perhatian yang utama. Salah satu wujud kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak adalah dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, apabila memperoleh atau menerima penghasilan. Bagi wajib pajak yang sudah mengetahui dan memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan dapat langsung datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) untuk melapor. Pemerintah perlu meningkatkan pajak, mengawasi pajak mulai dari pengenaan sanksi atau denda serta ancaman pidana bagi wajib pajak yang tidak patuh. Kebijakan ini membantu menjaga kestabilan anggaran negara. Oleh karena itu semua rakyat yang menurut undang-undang termasuk sebagai wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan kewajibannya. Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pungutan pajak ini yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajiban pajaknya, atau dengan kata

lain masih banyaknya tunggakan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah. Indonesia masih berkuat pada permasalahan rendahnya penerimaan perpajakan. Sanksi pajak pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajiban pajaknya. Sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengenaan sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sangat diperlukan sehingga terbentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Kendati demikian, kebijakan ini masih perlu diselaraskan dengan instansi penegak hukum lain. Lingkungan merupakan sesuatu yang ada disekitar wajib pajak yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada wajib pajak yang dapat memberikan dorongan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar atau tidak (Widyastuti, 2015). Beberapa kasus perpajakan yang terjadi dalam dunia perpajakan di Indonesia yang melibatkan para petugas pajak membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak takut pajak yang sudah dibayarkan di salah gunakan oleh petugas pajak itu sendiri.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011 dalam (Susilawati & Budiarta, 2013). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak. Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia

berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009). Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh.

Karena bagaimana mungkin wajib pajak dapat atuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dirasakan. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan dengan baik. Apabila wajib pajak mengetahui peraturan pajak, maka wajib pajak tersebut akan taat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Ketegasan Sanksi Pajak

Mardiasmo (2009) menyatakan Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan perpajakan berdasarkan undang-undang perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/dipahami/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar (Mutia, 2014).

Sosialisasi Perpajakan

Menurut Rohmawati, Prasetyono, Rimawati (2013), sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Sosialisasi tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak itu sendiri. Namun, sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target. Menurut Saragih (2013), sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya dari Dirjen Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Lingkungan Wajib Pajak

Menurut Cindy & Mangoting (2013) lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Lingkungan dapat mempengaruhi seseorang untuk *compliance* dan *noncompliance* tidak dapat ditinjau dari satu variabel penyebab saja. Ketidakpatuhan Wajib Pajak dapat diminimalkan apabila kondisi lingkungan Wajib Pajak kondusif, seperti lingkungan kondusif Wajib Pajak berada mudah untuk menerapkan yang berlaku, prosedur yang mudah dan sederhana dan biaya yang dikeluarkan untuk urusan kantor pajak sebanding dengan apa yang didapatkan (Nalendro, 2014). Lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu.

Dari definisi ini lingkungan masyarakat dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat tindakan suatu model, produksi motorik yaitu proses mengubah

pengamatan menjadi perbuatan, proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu dised iakan rangsangan positif. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori ini relevan dengan lingkungan Wajib Pajak berada karena seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Muliari dan Setiawan (2011) dalam (Wirenungan 2013) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Selain itu, menurut Mustofa dkk (2016) Kepatuhan Wajib Pajak adalah sejauh mana Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan. Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Wajib pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak sebagai wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak (Halena, 2012:20).

Penelitian Terdahulu

Menurut hasil penelitian Ulfa & Ratnawati (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut didukung oleh Muarifah (2012) juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal

tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Caroko (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan Putri (2015) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Cindy & Mangoting (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

Hasil tersebut juga didukung oleh Fuadi & Mangoting (2012) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susmita (2016) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Begitu juga dengan Septarini (2015) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Cindy & Mangoting (2013) bahwa Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian yang dilakukan Anisa (2011) juga mengatakan bahwa Lingkungan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santi (2012) bahwa lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Dari tiga indikator lingkungan sosial yang terdiri dari ; lingkungan keluarga, lingkungan kerja dan lingkungan tempat tinggal, indikator lingkungan tempat tinggal mempunyai nilai rata-rata tertinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif (*causal comparative research*) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian

kausal komparatif ini juga termasuk penelitian yang mengidentifikasi fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

Jenis data dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian menggunakan data kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan di analisa lebih lanjut dalam analisa data. Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data berdasarkan sumbernya, maka dalam penelitian ini data yang diperoleh menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menyebar kuesioner.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Wajib pajak terdaftar ditandai dengan kepemilikan Nomor Pajak Wajib Pajak (NPWP). Pemilihan populasi ini dilakukan karena wajib pajak orang pribadi efektif merupakan wajib pajak yang tergolong baik dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak Orang Pribadi (WPOP) yang pengelolaan perpajakannya disalurkan kepada pembayar pajak di KPP Pratama Malang Utara. Peneliti akan menggunakan pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling* yaitu penyampelan dengan berdasarkan kemudahan, di dapatkan dengan cara yaitu wajib pajak orang pribadi yang pada hari tersebut melakukan pelaporan perpajakan. Elemen populasi yang dipilih sebagai subjek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan mudah.

Definisi Operasional

Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan 5 skala likert. Terdapat 9 pertanyaan sebagai indikator kepatuhan wajib pajak.

Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, sosialisasi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak. Masing-masing variabel diukur dengan menggunakan 5 skala likert. Untuk indikator pengaruh pengetahuan perpajakan sebanyak 6 pertanyaan; indikator ketegasan sanksi pajak sebanyak 8 pertanyaan; indikator sosialisasi perpajakan sebanyak 8 pertanyaan; indikator lingkungan wajib pajak sebanyak 6 pertanyaan.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 5, 2011). Untuk itu perlu dilakukan uji validitas dalam mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Correlated Item-Tota lCorelation* dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai r hitung lebih besar dari alpha (5%) dan nilainya positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan *valid*.

Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu.

Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas residual untuk mengetahui metode statistik yang akan digunakan. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi

variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas residual dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov test* dengan taraf signifikan 5%. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai $\text{Sig} \geq 0,05$ maka dikatakan berdistribusi normal.
- Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ maka dikatakan berdistribusi tidak normal.

3. 5. 5. Uji Multikolenearitas

Uji Multikolenearitas adalah adanya korelasi variabel-variabel bebas diantara satu dengan lainnya, maka salah satu variabel bebas tersebut dieliminir. Untuk menguji adanya multikolenearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 dan *tolerance* > 0.1 .

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau yang tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crossection* mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar).

Caramendeteksi Heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya dan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu, seperti titik titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Metode Regresi Berganda

Metode analisis untuk mengetahui variabel independen yang mempengaruhi secara signifikan terhadap Kecenderungan kecurangan akuntansi menggunakan persamaan *multiple regression* (Regresi Linier Berganda) untuk menganalisis tiga variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk menentukan variabel independen yang mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Alat analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi untuk menguji hipotesis tersebut adalah :

$$Y(KKA) = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b₂ = Ketegasan Sanksi Pajak

b₃ = Sosialisasi Perpajakan

b₄ = Lingkungan Wajib Pajak

e = eror

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu, uji F dapat digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum, dengan ketentuan bahwa jika $p \text{ value} < (\alpha) = 0,05$ dan $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$, berarti model tersebut signifikan dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95 % atau $(\alpha) = 5\% (0.05)$.

Koefisien Determinan (*Adjusted R Square*)

Untuk mengetahui kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terkait dilihat dari *adjusted R square*-nya. Pemilihan nilai *adjusted R square*-nya karena penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan jumlah variabel lebih dari satu. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. *Adjusted R²* berarti R^2 sudah disesuaikan

dengan derajat bebas dari masing-masing jumlah kuadrat yang tercakup didalam perhitungan *adjusted R²*. Untuk membandingkan dua *R²*, maka harus memperhitungkan banyaknya variabel X yang ada dalam model.

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$) dan *t* tabel =1,663. Untuk mencari *t* tabel dengan $df = n - k$ (n =jumlah responden, k = jumlah variabel (bebas dan terikat), tingkat signifikan 5% ($\alpha=0,05$), kemudian dapat melihat nilai *t* tabel dengan menggunakan tabel statistik atau tabel *t*. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ 0,05 dan koefisien regresi (β) negatif maka hipotesis 1 diterima.
- Jika tingkat signifikansi $> 0,05$ dan koefisien regresi (β) positif maka hipotesis 2 ditolak.
- Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ 0,05 dan koefisien regresi (β) negatif maka hipotesis 3 ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

4. 2. 2. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	75	17.00	30.00	24.3514	3.23691
Ketegasan Sanksi	75	24.00	40.00	32.9595	3.74692
Sosialisasi Perpajakan	75	19.00	40.00	31.3863	5.16238
Lingkungan WP	75	14.00	30.00	22.9459	4.27446
Kepatuhan WP	75	25.00	45.00	35.9189	4.68386
Pajak Valid N (listwise)	75				

4. 2. 3. Uji Asumsi Klasik

4. 2. 4. Uji Normalitas

Dapat dilihat hasil nilai signifikansinya pada *One Sample Kolmogorov - Smirnov Test* (

Kuesioner disebarikan langsung kepada wajib pajak orang pribadi yang pada hari tersebut berada di KPP Pratama Malang Utara. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2019 sampai dengan 31 Oktober 2019. Kuesioner yang telah disebarikan berjumlah 100 dimana kuesioner yang tidak lengkap sejumlah 25 kuesioner dan terdapat 75 kuesioner yang layak diolah, sehingga tingkat pengembalian (75%).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua item dapat dikatakan valid, karena semua item kuesioner memiliki nilai *person correlation* yang lebih besar dari *r*-tabel dan memiliki sig. kurang dari 0,05.

Uji reliabilitas menunjukan *Cronbach's Alpha* untuk semua pernyataan variabel pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, lingkungan wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak $> 0,6$ yaitu nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel sebesar 0,755, 0,667, 0,840, 0,824, 0,739 $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel independen dan dependen didalam penelitian ini bersifat *reliabel*.

K-S) sebesar 0,937 yang lebih besar dari 0.05, sehingga dari tabel tersebut menunjukan bahwa model regresi pada penelitian ini terdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.49709024
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.048
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.522
Asymp. Sig. (2-tailed)		.937

4. 2. 5. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. dapat dilihat besaran nilai *tolerance* dari masing-masing variabel independennya yang didapatkan yaitu 0,655, 0,804, 0,663, 0,889 yang berarti lebih besar dari 0,1 dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*) masing-masing variabel sebesar 1,526, 1,244, 1,509, 1,125 atau lebih kecil dari 10, maka dari hasil nilai *tolerance* dan *VIF*, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas di dalam model regresi penelitian ini.

4. 2. 6. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas, dapat dilihat titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak terjadi pengumpulan atau membentuk suatu pola

tertentu melainkan hasil yang terjadi adalah terlihat pola titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi ini.

4. 2. 7. Uji Hipotesis

4. 2. 8. Uji Simultan (Uji F)

Hasil yang signifikan pada 0,000 (sig 0,000 < 0,05). Hal ini berarti bahwa persamaan regresi yang diperoleh dapat diandalkan atau model yang digunakan sudah fix atau secara simultan di jelaskan oleh pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	708.750	4	177.187	13.694	.000 ^a
Residual	392.764	69	12.939		
Total	1601.514	73			

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	11.616	4.419		2.629	.011
	Pengetahuan Perpajakan	.391	.161	.270	2.436	.017
	Ketegasan Sanksi Pajak	.251	.125	.200	2.000	.049
	Sosialisasi Perpajakan	.348	.100	.384	3.475	.001
	Lingkungan Wajib Pajak	-.176	.104	-.160	-1.683	.097

4. 2. 10. Koefisien Determinan (*Adjusted R Square*) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.443	.510	3.59703

Uji koefisien determinan diatas menunjukan tingkat pengaruh keempat variabel independent yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara ialah sebesar sebesar 51 % dan sisanya 49 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar keempat variabel independent dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang dilakukan oleh penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Malang. Hasil tersebut berarti bahwa semakin meningkatnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki WP, maka semakin meningkat

pula kepatuhan WP. Dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya pengetahuan

perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

Wajib pajak yang mengetahui tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dirasakan. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan dengan baik. Apabila wajib pajak mengetahui peraturan pajak, maka wajib pajak tersebut akan taat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian Dicriyani & Ketut (2016)

membuktikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

Hasil penelitian ini konsisten dan sejalan dengan penelitian (Utomo, 2011). Hasil ini menjawab hipotesis yang dikemukakan bahwa Pengetahuan perpajakan diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar, maupun manfaat pajak yang berguna bagi kehidupan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik orang pribadi untuk memiliki NPWP dan membayarkan pajak terutangnya.

2. Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai. Dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak tidak ditindak secara tegas kepatuhan wajib pajakpun akan menurun. Hasil penelitian yang dilakukan Cindy & Mangoting (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Hasil tersebut juga didukung oleh Fuadi & Mangoting (2012) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susmita (2016) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan Septarini (2015) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang dilakukan oleh penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Malang. Berdasarkan hasil dari uji t variabel sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak diperoleh tingkat signifikansi 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat dikatakan pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang berlangsung di KPP Pratama Malang Utara mampu memberikan stimulus kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang dilakukan oleh penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Bahwa variabel lingkungan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien beta sebesar -0,160 dengan tingkat signifikansi $0,097 > 0,05$ maka H_0 ditolak terdukung secara statistik. Artinya lingkungan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Lingkungan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan dilingkungan tersebut, dikarenakan lingkungan yang patuh tergantung pada kesadaran wajib pajak itu sendiri dengan kata lain jika kesadaran wajib pajak pada lingkungan wajib pajak tersebut tinggi maka tingkat kepatuhan dilingkungan tersebut juga tinggi. Dan lingkungan disekitar berpengaruh pada budaya disekitarnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sumantri (2013) dalam (Anggraeni, 2017).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan

Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Malang. Ini berarti bahwa jika semakin baik pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, lingkungan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak bertambah.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh antara Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Terdapat pengaruh antara Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi ketegasan sanksi pajak, maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Terdapat pengaruh antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh sosialisasi perpajakan mengindikasikan bahwa apabila sosialisasi perpajakan mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

4. Tidak terdapat pengaruh antara Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib. Lingkungan disekitar berpengaruh pada budaya disekitarnya. Jika budaya masyarakat sekitar baik atau patuh pada pajak, pasti berpengaruh dan begitupun juga sebaliknya.

5. Terdapat pengaruh antara Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Lingkungan Wajib

Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi ketegasan sanksi

pajak, maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. apabila sosialisasi perpajakan mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya. Semakin kondusif lingkungan wajib pajak berada, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat.

Saran

Dari hasil penelitian, didapatkan hasil bahwa variabel dependen hanya dapat dijelaskan oleh

variabel independen sebesar 51 % sedangkan 49 % dapat dijelaskan oleh faktor lain yang di luar dari

penelitian ini. Oleh sebab itu di sarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel- variabel yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden sehingga hasil penelitian jauh lebih baik. Penelitian selanjutnya diharapkan agar dilengkapi dengan teknik pengumpulan data melalui instrumen wawancara sehingga jawaban yang dihasilkan dapat lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, L. A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religius Wajib Pajak, dan Memanfaatkan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*, 1–25.

Asbar, A. K. (2014). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru, 1(2).

Caroko, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1–10.

Cindy, & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Dewi, F. (2012). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Jurnal Akuntansi Bisnis, 1, 1–17.

Dicriyani, N. L. G. M., & Ketut, B. I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10, 3329–3358.

Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Hardianingsih, P. (2011). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak, 3(1), 126–143.

Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*, 86.

Julianti, M. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari S. Semarang, Universitas Diponegoro, 2015.

Muarifah, T. (2012). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Mutia, S. P. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang), 30.

Nalendro, T. I. (2014). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Berwirausaha Dengan Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi.

Putri, C. P. R. (2015). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta.

Septarini, D. F. (2015). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke. *Ilmu Ekonomi & Sosial*, VI(1), 29–43.

Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2, 345–357. <https://doi.org/ISSN: 2302-8556>

Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wop di Kabupaten Minahasa Selatan, 1(3), 999–1008.

Ulfa, I. H., & Ratnawati, J. (2015). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Semarang Timur.

Utomo, B. A. W. (2011). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan.

Wati, R. E. (2016). Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktorat Jenderal Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Religiusitas Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas Yang Terdaftar.

Widyastuti, E. (2015). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan

Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat
Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi. *Universitas Muhammadiyah
Surakarta*.

Wirenungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3), 960–970. <https://doi.org/ISSN 2303-1174>