
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
GIANYAR**

Ratu Anastasia¹
Ni Putu Yuria Mendra²
Putu Wenny Saitri³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
Email: ratuanastasia27@gmail.com

Abstract

Taxes for the state are important revenues that will be used to finance state expenditures, both routine expenditures and development expenditures. Currently taxes are not only a gift from the community, but taxes reflect the active role of the community in increasing state income even though there is an element of coercion. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax sanctions, service quality, moral obligations on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Gianyar. The population of 100 individual taxpayers as respondents is calculated using the Slovin formula. The sampling technique in this study is Accidental Sampling. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that taxpayer awareness, tax sanctions, moral obligations affect individual taxpayer compliance. Meanwhile, service quality has no effect on individual taxpayer compliance. Further research can develop this research by adding other variables such as tax amnesty, economic level of taxpayers, tax audit and application of e-filing.

Keywords: *The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Service Quality, Moral Obligations on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Gianyar.*

PENDAHULUAN

Pajak dipandang bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional yang dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dilihat dari penerimaan negara, kondisi keuangan negara tidak lagi semata-mata dari penerimaan negara berupa minyak dan gas bumi, tetapi lebih berupaya untuk menjadikan pajak sebagai primadona penerimaan negara, dan struktur penerimaan negara sudah bergeser dalam beberapa dasawarsa terakhir ini. Setiap negara membutuhkan pembiayaan yang besar guna meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan nasional. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan penerimaan negara setiap tahunnya (Samadiartha dan Darma, 2017). Di masa pandemi covid-19 yang saat ini sedang melanda Indonesia bahkan dunia mengakibatkan aktivitas ekonomi mengalami gangguan yang menyebabkan industri tidak berjalan lancar, penerimaan pajakpun mengalami penurunan pada tahun 2020 sebesar minus 12%. Untuk menghindari perekonomian yang semakin terpuruk pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan dan paket stimulus di sektor perpajakan antara lain pemberian insentif bagi para pekerja di sektor yang terdampak langsung oleh pandemi melalui fasilitas pajak DTP PPh 21, penurunan tarif PPh Badan dari sebelumnya 25% menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, perpanjangan waktu administrasi perpajakan, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan pemberian angsuran PPh pasal 25 sebesar 50% dari angsuran yang harusnya terutang, pembebasan PPh 22 Impor hingga desember 2021, pembebasan pajak impor alat kesehatan dan vaksin. Kementerian Keuangan mencatat, penerimaan pajak pada semester I-2021 sudah

mengalami perbaikan dan tumbuh positif dibandingkan dengan tahun lalu. Hingga akhir Juni penerimaan pajak sudah terkumpul Rp 557,8 triliun atau tumbuh 4,9% Hal ini diharapkan dapat terus membantu menstabilkan kembali aktivitas perekonomian selama masa pandemi berlangsung dan mengurangi beban masyarakat selama pandemi.

Direktorat jendral Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Beloan, dkk, 2019). Hingga tahun 2020 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar mencatat terdapat sebanyak 285.843 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, namun hanya sebanyak 63.203 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar tergolong masih rendah yaitu 60,89%. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib (Jatmiko, 2006). Meskipun dalam prakteknya masyarakat sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, dengan demikian wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mintje (2016) dan Aprilliyana (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Asari dan Erawati (2018) menyimpulkan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wonosari.

Masyarakat dapat meloloskan diri dari kewajibannya untuk membayar pajak dan juga melakukan tindakan melawan pajak meskipun mereka sudah mengetahui dan memahami peraturan perajakan (Syahril, 2013). Dalam menyikapi hal ini maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) memberikan beberapa sanksi bagi wajib pajak yang menghindari dari kewajiban membayar pajak yang menghindari dari kewajiban membayar pajak. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu, sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Kusuma, (2016) sampai dengan tahun 2017 ini, sanksi yang ditetapkan berupa bunga sebesar 2% perbulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016), Asari dan Erawati (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprilliyana (2017) menyimpulkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Surakarta.

Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak juga sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini didukung oleh penelitian Supadmi (2010), disebut bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas perpajakan harus ditingkatkan oleh aparat perpajakan. Pelayanan fiskus termasuk pelayanan sosial yang diberikan instansi pemerintah (Direktorat Jendral Pajak) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba atau profit Hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani (2017), dan Sulistyorini (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Ulynnha (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2002). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara, dengan adanya kewajiban

moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adhy (2017) dan Kusuma (2019) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar adalah salah satu unit organisasi di jajaran Direktorat Jendral Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Bali yang berkedudukan di Denpasar. KPP Pratama Gianyar mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. KPP Pratama Gianyar juga memiliki misi mengimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan APBN melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien, dengan demikian kantor pelayanan pajak mempunyai peranan yang penting dalam melaksanakan administrasi perpajakan nasional. Fenomena penurunan tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan dan membayar pajak dari tahun 2018-2020 yang menjadi alasan peneliti untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai bagaimana “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar”.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*). Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan seperti pelayanan fiskus (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, system perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Sanksi perpajakan terkait *control beliefs*. Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, kesadaran wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar pajak. Mintje (2016), dan Aprilliyana (2017) menemukan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Indonesia menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Semakin tinggi sanksi perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ilhamsyah, dkk (2016), Asari dan Erawati (2018) menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut

H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Dengan demikian, penerimaan pajak pun akan meningkat baik dari segi target maupun realisasinya. Oktaviani (2017), dan Sulistyorini (2019) menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh moralitas dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajak itu sendiri. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya (Daniel Ho dalam Dicka Christha, 2016:3). Adhy (2017), dan Kusuma (2019) menemukan hasil bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4 : Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

METODE PENELITIAN

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar yang ada di Jalan By Pass Dharma Giri, Desa Buruan, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Populasi sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai responden yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Definisi operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel bebas yang terdiri dari pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral sedangkan variabel terikat kepatuhan wajib pajak dengan penjelasan sebagai berikut

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang penting dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan, sebuah kondisi yang menjelaskan wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan dengan benar (Atarwaman, 2020). Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

- a) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. (Pernyataan 1, 2, dan 3)
- b) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara. (Pernyataan 4, 5, dan 6)
- c) Kesadaran bahwa wajib pajak ditetapkan oleh undang-undang dan dapat dipaksakan. (Pernyataan 7)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Dalam undang-undang perpajakan dikenal 2 macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pengukuran yang dilakukan menggunakan *skala likert* dengan harapan dimana responden diberikan kebebasan untuk menentukan pendapat pada kuesioner tersebut yang diberi nilai atau skor dengan interval 5 (lima) dengan rentang 1 sampai 5 dengan alasan untuk menghindari jawaban-jawaban responden yang ambigu karena adanya pernyataan ragu-ragu atau netral (Sugiyono, 2017). Indikator yang digunakan dalam sanksi pajak adalah:

- a) Ketegasan sanksi pajak. (Pernyataan 1)
- b) Penenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu cara untuk mendidik wajib pajak. (Pernyataan 2)
- c) Penenaan sanksi sesuai atas pelanggarannya. (Pernyataan 3)
- d) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan. (Pernyataan 4)

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Parasuraman et al (dalam Kusuma, 2016:26) mengemukakan 5 dimensi kualitas jasa yaitu

- a) Keandalan. (pernyataan 1)
- b) Ketanggapan. (pernyataan 2)
- c) Jaminan. (pernyataan 3)
- d) Empati. (pernyataan 4)
- e) Bukti langsung. (pernyataan 5)

Kewajiban Moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup. Perasaan bersalah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Gustian dan Bambang. 2018) Untuk mengukur variabel kewajiban moral, digunakan 3 indikator yang dikembangkan oleh Mustikasari (2007) yaitu

- a) Wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab dalam pembiayaan dan pemeliharaan Negara. (Pernyataan 1)
- b) Wajib pajak merasa cemas jika tidak melakukan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya. (Pernyataan 2)
- c) Wajib pajak merasa bersalah jika melakukan penggelapan pajak. (Pernyataan 3 dan 4)

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan seperti : mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, menghitung pajak terutang, mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan. Menurut Atarwaman (2020) indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah kewajiban perpajakan yang diukur dengan instrument yang terdiri dari 6 pertanyaan. Kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak antara lain :

- a) Kepatuhan mendaftarkan diri. (Pernyataan 1)
- b) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. (Pernyataan 2)
- c) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak. (Pernyataan 3 dan 4)
- d) Kepatuhan dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan. (Pernyataan 5 dan 6)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas , dapat dijelaskan bahwa masing-masing indikator yang berupa pertanyaan dan pernyataan variabel memiliki nilai *pearson correlation* lebih besar dari r tabel yaitu 0,30 dan bernilai positif; maka indikator yang berupa pertanyaan dan pernyataan layak untuk digunakan karena dinyatakan valid dan telah memenuhi syarat validasi data.

Uji Reabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70; maka disimpulkan bahwa semua instrumen sudah reliabel.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 3
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	100	12	35	26.06	5.369
SP	100	7	20	15.03	3.489
KP	100	10	25	18.98	4.025
KM	100	6	20	14.80	3.210
KWPOP	100	10	30	22.91	4.928
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Diolah (2021)

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.235	1.143		.206	.837		
	KWP	.338	.089	.368	3.809	.000	.204	4.902
	SP	.434	.117	.307	3.696	.000	.276	3.629
	KP	.181	.089	.148	0.385	.054	.361	2.767
	KM	.265	.102	.172	2.594	.011	.431	2.320

a. Dependent Variable: KWPOP

Sumber : Data Diolah (2021)

Uji Normalitas

Berdasarkan Tabel 5 diatas, hasil uji normalitas pada tabel di atas, besarnya nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* adalah sebesar 0,087 dan tingkat signifikansi sebesar 0,067 yang lebih besar dari 0,05; sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan Tabel 6 diatas, hasil uji multikolinieritas pada tabel di atas, nilai *tolerance* semua variabel bebas lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 7 diatas, hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas, terlihat bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap *absolute residual* yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari setiap variabel yang diuji lebih dari 0,05. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan.

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Tabel 8
Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.819	.812	2.139
a. Predictors: (Constant), KM, SP, KP, KWP				
b. Dependent Variable: KWPOP				

Sumber : Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 8 diatas, hasil koefisien determinasi pada tabel di atas, diperoleh nilai *adjusted R²* sebesar 0,812 atau 81,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi sudah mampu dijelaskan oleh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral sebesar 81,2%; sedangkan sisanya sebesar 18,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Uji F (Uji Statistik F)

Tabel 9
Hasil Uji F (Uji Statistik F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1969.551	4	492.388	107.622	.000 ^b
	Residual	434.639	95	4.575		
	Total	2404.190	99			
a. Dependent Variable: KWPOP						
b. Predictors: (Constant), KM, SP, KP, KWP						

Sumber : Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 9 diatas, hasil uji F pada tabel di atas, diperoleh nilai *F_{hitung}* sebesar 107,622 dengan signifikansi sebesar 0,000; dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan model layak digunakan untuk uji selanjutnya (model fit dengan data).

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.235	1.143		.206	.837		
	KWP	.338	.089	.368	3.809	.000	.204	4.902
	SP	.434	.117	.307	3.696	.000	.276	3.629
	KP	.181	.089	.148	0.385	.054	.361	2.767
	KM	.265	.102	.172	2.594	.011	.431	2.320

a. Dependent Variable: KWPOP

Sumber : Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 10 diatas, hasil uji t pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa :

1) Kesadaran Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,809 dengan tingkat signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_1 diterima.

2) Sanksi Perpajakan

Hasil pengujian menunjukkan variabel sanksi perpajakan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,696 dengan tingkat signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_2 diterima.

3) Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,385 dengan tingkat signifikansi 0,054 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_3 ditolak.

4) Kewajiban Moral

Hasil pengujian menunjukkan variabel kewajiban moral memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,594 dengan tingkat signifikansi 0,011 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa kewajiban moral secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_4 diterima.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,338 dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_1 diterima. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Astana dan Lely, 2017). Maka dapat disimpulkan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Mintje (2016), dan Aprilliyana (2017) menemukan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,434 dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_2 diterima. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62). Semakin tinggi sanksi perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016), Asari dan Erawati (2018) menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,181 dengan nilai signifikansi 0,054 yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_3 ditolak. Kualitas pelayanan oleh petugas pajak dengan cara membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan wajib pajak demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sari dan Fidiana, 2017). Namun penelitian ini menunjukkan baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu wajib pajak tidak terlalu menganggap penting pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus sebab kedatangan wajib pajak ke kantor pajak adalah memenuhi kewajiban perpajakannya terlepas dari bagaimana kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi (2016), Ulynnha (2018), Asari dan Erawati (2018) menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,265 dengan nilai signifikansi 0,011 yang berarti kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_4 diterima. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya (Daniel Ho dalam Dicka Christha, 2016:3). Semakin baik kewajiban moral wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka dapat disimpulkan, kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adhy (2017), dan Kusuma (2019) menemukan hasil bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Setelah melakukan analisis dan pembahasan pada pokok permasalahan serta berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka keterbatasan dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden pada penelitian ini hanya 100 orang dan dilakukan hanya pada KPP Pratama Gianyar. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebaiknya menambah jumlah sampel penelitian, serta memperluas wilayah sampel penelitian dan dapat dilakukan penelitian diseluruh Kabupaten/Kota Provinsi Bali sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.
- 2) Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan adanya bias. Kemungkinan terjadi bias disebabkan adanya perbedaan persepsi antara penelitian dengan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan. Jadi saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebelum melakukan penyebaran kuesioner ke lokasi penelitian sebaiknya melakukan *pre-elementary test* terlebih dahulu atau bisa disebut melakukan penyebaran ke luar sampel agar bisa mengetahui apakah kuesioner yang disebar bias atau tidak. Hal ini untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya bias dalam pengumpulan data.
- 3) Penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel bebas dalam menentukan tingkat kepatuhan pajak. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah sebaiknya menambah dan mengembangkan lagi variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak misalnya penggunaan variabel *tax amnesty*, pemeriksaan pajak dan penerapan *e-filling* agar wajib pajak dapat mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, ketepatan dalam membayar pajak dan memiliki kepercayaan yang cukup tinggi terhadap keamanan/kerahasiaan dari sistem perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhy. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. *E-Jurnal Riset Akuntansi*, Universitas Warmadewa.
- Aprilliyana. 2017. Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi pada WPOP Samsat Kota Surakarta. *E-Jurnal*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 6 (No. 1), 39–51.
- Beloan, B., Mongan, F. F. A., & Suryandari, N. N. A. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan SPT Tahunan PPH 21 Dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(2), 23-30.
- Dewi, N. Y. M. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. *E-Jurnal*, Undiksha Denpasar.
- Erawati, Asari. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Vol 2, No 1.
- Ilhamsyah, dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *E-Jurnal, JEJAK*. Vol 8, No 1.
- 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). *Skripsi*, Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kusuma. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. *E-Jurnal Akuntansi*, Universitas Mahasaraswati Denpasar. Vol 1, No 1.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Mintje. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) Dalam Memiliki NPWP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *E-Jurnal Akuntansi*, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Mustikasari. 2007. “Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya”. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. (Vol: 10 No: 21 Hal 99-120). Universitas Airlangga.
- Oktaviani. 2017. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan. *E- Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, Universitas Trisakti.
- Samadiartha, I. N. D dan Darma, G. S. 2017. Dampak Sistem E Filling, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 14, No.1
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sulistiyorini. 2019. Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, Universitas Muhammadiyah Gresik.