

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KEWAJIBAN MORAL,
TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Putu Mita Ary Kusuma Sari

Anik Yuesti

I Made Sudiartana

(Universitas Mahasaraswati Denpasar)

Email: mitaary85@gmail.com

Abstract

This study aims to determine effect awareness of taxpayers, moral obligations, level of understanding of taxation, tax sanctions and quality of tax authorities on compliance of individual taxpayers. Sampling using accidental sampling method and data collected by survey method through questionnaire. The research sample of 100 respondents analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed awareness of taxpayers, moral obligations, level of understanding of taxation, tax sanctions and the quality of tax authorities had a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: awareness of taxpayers, moral obligations, level of understanding of taxation, tax sanctions, quality of tax authorities, taxpayer compliance

Pendahuluan

Latar belakang penelitian

Sebagai Negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi Negara yang lebih maju. Sumber penerimaan Negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan di dalamnya terdapat pajak yang merupakan salah satu sumber penerimaan Negara (Kundalini, 2016). Berdasarkan data di DJP, reformasi perpajakan sudah dilakukan sejak 2002. Reformasi perpajakan jilid I tersebut berlangsung sampai dengan 2008. Setahun kemudian reformasi perpajakan jilid II dilaksanakan sampai dengan tahun 2014. Di rentang waktu tersebut beberapa terobosan dilakukan seperti amandemen Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPN dan PPnBM) serta adanya Sensus Pajak Nasional (bisnis.com).

Menurut penelitian Agustiniingsih (2016), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tingkat optimalnya penerimaan pajak. Kesadaran Wajib Pajak merupakan dasar yang sangat mempengaruhi berjalannya dengan baik sistem *Self Assesment System*, karena masih banyak Wajib Pajak yang belum melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu

menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggara negara. Juliantara dan Setiawan (2017) mengatakan Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak, karena jika wajib pajak tidak mengetahui atau memahami tentang peraturan perpajakan, maka wajib pajak tidak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rabsanjani (2018) pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Susmita dan Supadmi, 2016).

Tujuan utama reformasi pajak dari waktu ke waktu yaitu untuk penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan salah satunya penerapan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat adalah kantor pelayanan pajak yang terdapat pada pulau Bali. KPP ini sudah melaksanakan sistem administrasi dan pelayanan yang baik. Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam jumlah yang besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami, dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakannya. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian yang mengkaji tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat”.

Permasalahan penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, maka dapat di rumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat?

- 2) Apakah Kewajiban Moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat?
- 3) Apakah tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat?
- 5) Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat?

Tujuan penelitian

Berdasarkan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat

Kajian Pustaka dan Hipotesis

Teori kepatuhan (*compliance theory*)

Teori Kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku seorang individu (Wiryadana dan Merkusiwati 2018). Menurut Suriarimbawa dan Setiawan (2018) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka dan taat terhadap peraturan. Kepatuhan berarti sikap patuh, taat, tunduk pada ajaran dan peraturan.

Kepatuhan wajib pajak

Menurut penelitian Abdul Rahman (2016:32) dalam Nurhidayah (2015:21) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

Kesadaran wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional.

Kewajiban moral

Pajak bila dipandang sebagai kewajiban moral merupakan tindakan berdasarkan nurani yang berarti juga tindakan penuh dengan kebebasan dalam pelaksanaannya tanpa adanya unsur keterpaksaan. Moralitas yang dimiliki wajib pajak sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Gustiari dan Bambang (2018) mengemukakan bahwa moral pajak diakui sebagai salah satu variabel yang paling penting untuk memahami tingkat kepatuhan yang diperoleh di sebagian besar negara.

Tingkat pemahaman perpajakan

Tingkat pemahaman perpajakan adalah tingkatan pengetahuan dan pikiran Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada Negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran.

Sanksi perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal ada dua macam sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi.

Kualitas pelayanan fiskus

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia. Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan.

Hipotesis

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih (2016) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Kundalini (2016) kesadaran wajib pajak badan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama kabupaten temanggung. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Yulitasari, Suprasto (2017) menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab moral berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi dan penelitian yang dilakukan oleh Rabsanjani (2018) menunjukkan bahwa variabel pengaruh kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan untuk usaha hotel. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H₂: Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pemahaman perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009). Pemahaman wajib pajak menggambarkan kemampuan wajib pajak untuk melaporkan dengan benar pajak penghasilannya. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani, Noviani (2019) menunjukkan bahwa variabel Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pendapatan Kota Denpasar. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Mardiasmo (2016:62) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Suriarimbawa, Setiawan (2018) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H₄: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pelayanan kepada wajib pajak yang bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Astina dan Setiawan (2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WPOP. Menurut Sudiartana dan Yuria (2018) menyatakan bahwa pelayanan terkait perilaku berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Penelitian yang dilakukan oleh Rabsanjani (2018) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut.

H₅: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat yang beralamat di Jalan Raya Puputan No. 13 Renon, Denpasar.

Objek penelitian

Obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Identifikasi variabel

Penelitian ini melibatkan beberapa variabel bebas (*independent variable*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari.

- 1) Variabel terikat (*dependence variable*) adalah Variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Variabel terikat merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 2) Variabel bebas (*independence variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus.

Definisi operasional

Variabel dalam penelitian ini, yaitu : Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat, Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas

Pelayanan Fiskus. Definisi operasional dari variabel-variabel tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat (Y)
Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan (Abdul Rahman, 2016:32).
- 2) Kesadaran Wajib Pajak (X_1)
Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Astina dan Setiawan, 2018).
- 3) Kewajiban Moral (X_2)
Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Gustiari dan Bambang, 2018).
- 4) Tingkat Pemahaman Perpajakan (X_3)
Tingkat pemahaman perpajakan adalah tingkatan pengetahuan dan pikiran Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada Negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran (Rabsanjani, 2018).
- 5) Sanksi Perpajakan (X_4)
Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Rabsanjani, 2018).
- 6) Kualitas Pelayanan Fiskus (X_5)
Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Juliantara dan Setiawan, 2017).

Metode penentuan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 389). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat sejumlah 100.703 Wajib Pajak. Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi itu (Sugiyono, 2014:389). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental Sampling* atau *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan

sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014:122). Penentuan ukuran sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat menggunakan rumus *Slovin*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi.

Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

- 1) Wawancara, yaitu metode tanya jawab atau pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide dalam suatu topik tertentu yang digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2014:194).
- 2) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2014:199). Kuesioner dalam penelitian ini langsung diantarkan ke lokasi penelitian dan diberikan kepada responden.

Teknik analisis data

Analisis statistik deskriptif

Analisis deskriptif adalah proses pengolahan data yang telah didapat dari responden. Data tersebut dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) verifikasi data yaitu memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap oleh responden, (b) menghitung nilai jawaban yang dilakukan dengan cara: menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pertanyaan yang diajukan, menghitung rata-rata skor item, menghitung nilai rerata jawaban responden, menghitung nilai Tingkat Capai Responden (TCR) dari masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel.

Uji asumsi klasik

Model regresi yang dianggap baik adalah model regresi yang terbebas dari masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, serta masalah normalitas data. Berdasarkan penjelasan tersebut maka perlu dilakukan pengujian data berdasarkan model regresi yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan meliputi.

1) Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2011:160) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang pola distribusinya normal (tidak menceng ke kiri atau ke kanan). Untuk mengetahui data normal atau tidak, salah

satunya dengan uji statistik non-parametrik *Kolmogrov Smirnov Test*, dengan kriteria pengujian jika $\text{sig} \geq \alpha 0,05$ berarti dikatakan berdistribusi normal, dan sebaliknya jika $\text{sig} \leq \alpha 0,05$ berarti dikatakan berdistribusi tidak normal.

2) Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2011: 105) Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel *independence*. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan diantara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolonieritas. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Untuk bebas dari masalah multikolinieritas, nilai *tolerance* harus $\leq 0,1$ dan nilai VIF ≥ 10 .

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain pada sebuah model regresi. Hasil yang baik adalah bila suatu model regresi tidak memiliki gejala heterokedastisitas. Uji Gletser dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat gejala heterokedastisitas pada penelitian dengan membandingkan nilai signifikan $> 0,05$, jika nilai signifikan yang diperoleh $> 0,05$ maka model regresi tidak memiliki gejala heterokedastisitas.

Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi untuk menguji hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- X₁ = Kesadaran Wajib Pajak
- X₂ = Kewajiban Moral
- X₃ = Tingkat Pemahaman Perpajakan
- X₄ = Sanksi Perpajakan
- X₅ = Kualitas Pelayanan Fiskus
- a = Konstanta
- e = Error atau variabel gangguan
- b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = Koefisien regresi

Uji kelayakan model

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan benar atau tidak maka dilakukan pengujian hipotesis dengan uji sebagai berikut:

1) Koefisien Determinasi (R²) (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (R²) (R square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel menjelaskan variabel

dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen menunjukkan hampir semua informasi yang dibutuhkan mampu memprediksi variabel dependen.

2) Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F statistik digunakan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan sudah fixed atau belum, dengan ketentuan jika $p \text{ value} > (\alpha) = 0,05$ dan $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, model tersebut sudah fixed dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 0,05$.

3) Uji hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang dapat dilihat dari analisa regresi menunjukkan kecil dari $\beta = 5\%$, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila tingkat signifikansi t (P_{value}) lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ persen maka H_0 ditolak dan $H_{\text{alternatif}}$ diterima.

Hasil dan Pembahasan

Analisis statistik deskriptif

Untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman atas hasil penelitian ini, akan dideskripsikan statistik dari masing-masing faktor yang menjadi variabel dalam penelitian ini. Pengujian deskriptif bertujuan untuk menguji besarnya nilai minimum, maximum, mean, dan simpangan baku (*standard deviation*) dengan N adalah banyaknya responden penelitian. Hasil statistik deskriptif disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1

Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<u>Kepatuhan WP</u>	100	3.95	4.07	4.0260	0.48879
<u>Kesadaran WP</u>	100	3.82	4.23	4.0781	0.32511
<u>Kewajiban Moral</u>	100	3.96	4.22	4.0540	0.40587
<u>Tingkat Pemahaman</u>	100	3.69	4.02	3.9040	0.60334
<u>Sanksi Perpajakan</u>	100	4.07	4.14	4.1080	0.50326
<u>Kualitas Pelayanan</u>	100	3.94	4.07	4.0140	0.43041
<u>Valid N (listwise)</u>	100				

Sumber: data diolah, 2019

Uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan taraf signifikan 0,05

atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan > 0,05 maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikan yang dihasilkan <0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal. Hasil perhitungan nilai *kolmogorov-smirnov test* untuk model yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.27272695
	Absolute	.103
Most Extreme Differences	Positive	.067
	Negative	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.028
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.241

Sumber: Data diolah, 2019

Hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa berdasarkan nilai Sig (2-tailed), dapat dilihat bahwa besarnya Sig (2-tailed) (0,241) > dari taraf signifikan (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas atau independen. Untuk menguji adanya multikolonieritas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance value* untuk masing-masing variabel independen. Apabila *tolerance value* di atas 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka dikatakan tidak terdapat gejala multikolonieritas. Hasil perhitungan nilai VIF untuk pengujian multikolonieritas antara sesama variabel bebas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran WP	.603	1.657
	Kewajiban Moral	.549	1.820
	Tingkat Pemahaman	.584	1.712
	Sanksi Perpajakan	.502	1.993
	Kualitas Pelayanan	.520	1.922

Sumber: Data diolah, 2019

Hasil nilai VIF yang diperoleh dari Tabel 3, menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkolerasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan *tolerance value* berada diatas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak

adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi dan disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas diantara sesama variabel bebas dalam model regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atas satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Gletser*. Pengujian ini membandingkan signifikan dari uji ini apabila hasilnya sig > 0,05 atau 5%. Jika signifikan di atas 5% maka disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.123	.254		.485	.629
	Kesadaran WP	.043	.075	.075	.575	.567
	Kewajiban Moral	-.058	.063	-.126	-.923	.358
	Tingkat Pemahaman	-.043	.041	-.141	-1.064	.290
	Sanksi Perpajakan	.065	.053	.175	1.225	.223
	Kualitas Pelayanan	.009	.061	.022	.156	.876

Sumber: Data diolah, 2019

Analisis regresi linier berganda

Teknik regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil uji regresi linear berganda terhadap kelima variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.749	.380		-1.974	.051
	Kesadaran WP	.297	.111	.198	2.666	.009
	Kewajiban Moral	.302	.093	.251	3.235	.002
	Tk Pemahaman	.188	.061	.232	3.086	.003
	Sanksi Perpajakan	.175	.079	.180	2.217	.029
	Kualitas Pelayanan	.220	.091	.194	2.431	.017

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.5 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = (-0.749) + 0.297 X_1 + 0.302 X_2 + 0.188 X_3 + 0.175 X_4 + 0.220 X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

- 1) Konstanta sebesar -0,749 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) adalah sebesar -0,749 satuan.
- 2) Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X_1) = 0,297, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,297. Artinya apabila kesadaran wajib pajak (X_1) naik sebesar satu satuan sementara kewajiban moral (X_2), tingkat pemahaman perpajakan (X_3), sanksi perpajakan (X_4), dan kualitas pelayanan (X_5) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat akan meningkat sebesar 0,297 satuan.
- 3) Nilai koefisien regresi kewajiban moral (X_2) = 0,302, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kewajiban moral (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,302. Artinya apabila kewajiban moral (X_2) naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak (X_1), tingkat pemahaman perpajakan (X_3), sanksi perpajakan (X_4), dan kualitas pelayanan (X_5) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat akan meningkat sebesar 0,302 satuan.
- 4) Nilai koefisien regresi tingkat pemahaman perpajakan (X_3) = 0,188, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel tingkat pemahaman perpajakan (X_3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,188. Artinya apabila tingkat pemahaman perpajakan (X_3) naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak (X_1), kewajiban moral (X_2), sanksi perpajakan (X_4), dan kualitas pelayanan (X_5) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat akan meningkat sebesar 0,188 satuan.
- 5) Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X_4) = 0,175, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi perpajakan (X_4) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,175. Artinya apabila sanksi perpajakan (X_4) naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak (X_1), kewajiban moral (X_2), tingkat pemahaman perpajakan (X_3), dan kualitas pelayanan (X_5) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat akan meningkat sebesar 0,175 satuan.
- 6) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_5) = 0,220, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X_5) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,220. Artinya apabila kualitas pelayanan (X_5) naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak (X_1), kewajiban moral (X_2), tingkat pemahaman perpajakan (X_3), dan sanksi perpajakan

(X4) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat akan meningkat sebesar 0,220 satuan.

Uji kelayakan model

1) Koefisien Determinasi (R^2) atau Adjusted R^2

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel independen dalam model terhadap variabel terikat, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6
Hasil Adjusted R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830a	.689	.672	.27989

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.6 menunjukkan *Adjusted R^2* sebesar 0,672. Berarti kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 67,2% dan sisanya sebesar 32,8% ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

2) Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji Kelayakan Model (Uji F) dilakukan untuk mengetahui kelayakan model penelitian yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara. Uji F dilakukan berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan variabel independen layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7
Hasil Uji Statistik F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16.289	5	3.258	41.587	.000 ^a
Residual	7.364	94	.078		
Total	23.652	95			

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 41,587 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan variabel independen layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen, sehingga pembuktian hipotesis dapat dilakukan.

3) Uji Hipotesis (*Uji t-test*)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 5 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8
Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-.749	.380		-1.974	.051
	Kesadaran WP	.297	.111	.198	2.666	.009
	Kewajiban Moral	.302	.093	.251	3.235	.002
	Tk Pemahaman	.188	.061	.232	3.086	.003
	Sanksi Perpajakan	.175	.079	.180	2.217	.029
	Kualitas Pelayanan	.220	.091	.194	2.431	.017

Sumber : Data diolah, 2019

Hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Karena signifikansi t_{hitung} (0,009) \leq 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Ini berarti bahwa apabila kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin meningkat, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 2) Karena signifikansi t_{hitung} (0,002) \leq 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Ini berarti bahwa apabila kewajiban moral wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin membaik, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 3) Karena signifikansi t_{hitung} (0,003) \leq 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Ini berarti bahwa apabila tingkat pemahaman perpajakan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin membaik, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 4) Karena signifikansi t_{hitung} (0,029) \leq 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan

signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Ini berarti bahwa apabila sanksi pajak yang diterapkan semakin memberatkan wajib pajak, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

- 5) Karena signifikansi $t_{hitung} (0,017) \leq 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin membaik, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Pembahasan

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Nilai $\beta_1 = 0,297$ dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar 0,009 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berarti hipotesis pertama (H_1) dapat diterima yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Nilai $\beta_1 = 0,302$ dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar 0,002 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berarti hipotesis kedua (H_2) dapat diterima yaitu kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Wajib pajak yang mempunyai tanggung jawab moral dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Nilai $\beta_1 = 0,188$ dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar 0,003 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berarti hipotesis ketiga (H_3) dapat diterima yaitu tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Wajib pajak yang mempunyai pemahaman perpajakan yang di maksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) akan

cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan demikian, makin tinggi tingkat pemahaman perpajakan seorang wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Nilai $\beta_1 = 0,175$ dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar 0,029 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berarti hipotesis keempat (H_4) dapat diterima yaitu sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat

Nilai $\beta_1 = 0,220$ dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar 0,017 yang menunjukkan angka lebih kecil daripada taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berarti hipotesis kelima (H_5) dapat diterima yaitu kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari fiskus akan cenderung untuk patuh dalam membayar kewajibannya. Dengan demikian, makin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat yang artinya bahwa apabila kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin meningkat, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 2) Kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat yang artinya bahwa apabila kewajiban moral wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin membaik, maka akan semakin

meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

- 3) Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat yang artinya bahwa apabila tingkat pemahaman perpajakan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin membaik, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 4) Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat yang artinya bahwa apabila sanksi pajak yang diterapkan semakin memberatkan wajib pajak, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 5) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat yang artinya bahwa apabila kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Denpasar Barat semakin membaik, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dapat membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka saran yang dapat diberikan peneliti untuk KPP pratama Denpasar Barat ialah bagi KPP Pratama Denpasar Barat sebaiknya dapat lebih berperan aktif dalam mensosialisasikan tentang sistem perpajakan serta pentingnya memenuhi kewajiban membayar pajak. KPP Pratama Denpasar Barat juga diharapkan dapat meningkatkan ketegasan penerapan sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku sehingga wajib pajak diharapkan akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.
- 2) Penelitian ini hanya mengambil populasi pada KPP Pratama Denpasar Barat dan objek penelitian pada wajib pajak orang pribadi, oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat melakukan ruang lingkup yang lebih luas dan objek yang tidak terbatas pada wajib pajak orang pribadi.

Daftar Pustaka

- Agustiningsih, Wulandari. 2016. "Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Astina dan Setiawan. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak

- Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP”. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol 23.1.
- Cahyani, Noviari. 2019. “Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pendapatan Kota Denpasar”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. Vol.26
- Juliantara, I. G. R., dan Setiawan, P. E. 2017. “Kemudahan Pengisian Spt, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wpop Di Kpp Pratama Denpasar Timur”. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 20(3), 1734–1761.
- Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh.
- Kundalini. 2016. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung”. *Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan* (Edisi Terb). Yogyakarta: CV. Andi.
- Sudiartana, M., & Mendra, N. P. Y. (2018). Taxpayer Compliance in SMEs Sector: A Theory of Planned Behavior. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 22(2).
- Sugiyono. 2014 . *Metode Penelitian kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung. CV Alfabeta.
- Suriarimbawa dan Setiawan. 2018. “Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WPOP”. *E-Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol.25.3.
- Susmita, Rara dan Ni Luh Supadmi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak”. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14 (2), h:1239-1269.
- Wiryadana dan Merkusiwati. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak dan E-Filling Pada Kepatuhan WPOP Non PNS”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 25.3.
- Yulitasari dan Suprasto. 2017. “Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Sanksi Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 20.2.