
**PENGARUH KEWAJIBAN MORAL WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN TINGKAT PENDIDIKAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR
TIMUR**

Ni Luh Gede Lora Pranciska¹
I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra²
I Made Sudiartana³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: pranciskalora@gmail.com

Abstract

This study aims to test empirical evidence regarding the influence of taxpayer moral obligations, tax sanctions, the quality of fissure services and the level of taxpayer education on the compliance of private taxpayers at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. The population in this study is a private taxpayer registered with Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur in 2020. The sample in this study as many as 100 respondents who were calculated using the slovin formula with the sample determination method is the accidental sampling method. The data analysis used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study show that the moral obligations of taxpayers and tax sanctions have a positive and significant effect on the compliance of private taxpayers in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. While the quality of fiscus services and the level of taxpayer education have no effect on compliance with personal tax at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Further research could develop this research using other variables that in theory have an influence on the compliance of private taxpayers, such as the financial condition of taxpayers and tax knowledge.

Keywords: *taxpayer compliance, taxpayer moral obligations, tax sanctions, quality of fissure services, taxpayer education level.*

PENDAHULUAN

Sejak bulan Maret tahun 2020 pandemi covid-19 melanda Indonesia yang mengakibatkan secara tidak langsung penerimaan pajak mengalami penurunan. Seperti yang telah dilaporkan oleh Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati, realisasi penerimaan pajak sepanjang tahun 2020 sebesar Rp1.070 triliun. Angka tersebut mengalami kontraksi 19,7% dibandingkan realisasi pada tahun 2019 yang mencapai Rp1.332,7 triliun. Pencapaian penerimaan pajak pada tahun lalu pun, hanya mampu memenuhi 89,3% dari target penerimaan pajak yang dipatok sebesar Rp1.198,8 triliun sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 72 Tahun 2020 terkait postur APBN tahun anggaran 2020. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang ditunjukkan oleh data wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan pada tahun 2018 hingga tahun 2019, namun mengalami penurunan pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya.

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 (Artha dan Setiawan, 2016). Dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal

ini juga dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2019) dan Nabila (2018) yang menyebutkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, penelitian Sista (2019) dan Prastyowati (2020) menyebutkan bahwa kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan perpajakan dapat timbul dengan memberikan sanksi pajak yang tegas bagi wajib pajak yang melanggar. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi akan lebih berat dan merugikannya (Suryandari, 2015). Semakin banyak sisa tunggakan yang masih harus dibayar oleh wajib pajak, maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya (Adhimantra dan Noviari, 2018). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) dan Sabet, dkk. (2020) yang menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Ermawati (2018) dan Lestari (2018) menyebutkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan secara terus menerus, agar kepatuhan perpajakan tercapai. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pemberian pelayanan fiskus yang optimal bagi wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sutawirani (2016) dan Mayani (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Agita (2020) dan Sista (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakan, pengaruh tingkat pendidikan bisa menguntungkan atau tidak menguntungkan (Kakunsi, 2017). Orang berpendidikan akan lebih peka terhadap peluang untuk melakukan penggelapan pajak sehingga dapat memengaruhi perilaku kepatuhan perpajakan mereka. Di sisi lain, orang-orang yang berpendidikan cenderung lebih memiliki pengetahuan tentang manfaat pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan mereka. Hal ini juga dikuatkan dengan adanya penjelasan dari Salam (2019) dan Sabet, dkk. (2020) yang menyebutkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Kakunsi (2017) dan Panoto (2019) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dengan adanya fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dari tahun 2018-2020 mengalami tingkat kepatuhan yang fluktuatif serta inkonsistensi dari penelitian-penelitian terdahulu. Maka penulis tertarik meneliti mengenai “Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*compliance theory*)

Teori Kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan, Undang-Undang Perpajakan dan sanksi yang berlaku (Anam, dkk. 2018).

***Theory of Planned Behavior* (TPB)**

Theory of planned behavior (TPB) merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988 (Jogiyanto, 2007:61). Munculnya niat untuk berperilaku dalam *theory of planned behavior* ditentukan oleh tiga faktor, yakni: *Behavioral Beliefs*, *Normative Beliefs*, dan *Control Beliefs*. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku) berkaitan dengan kewajiban moral wajib pajak, dan *Normative beliefs* berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai pajak.

Teori Atribusi

Teori ini dikembangkan oleh Fritz Heider yang berargumentasi bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dan kekuatan eksternal (*eksternal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar seperti faktor tingkat Pendidikan.

Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Moral wajib pajak merupakan dorongan dari dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak. Dengan demikian aspek moralitas dari wajib pajak dapat meningkatkan kecenderungan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Wahyuni dan Asbi, 2020). Menurut penelitian Sudirman, dkk, (2020) menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Kewajiban moral wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar (Anam, dkk, 2018). Semakin berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Suhono (2020) dan (Alfarisi dan Endang, 2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan fiskus yang baik mampu menambah kepuasan wajib pajak. (Mayani, 2020) Adanya pelayanan fiskus yang baik juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kesediaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Mayani (2020) dan Ramadhanty dan Zulaikha (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari. Tingkat pendidikan mampu menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak (Pauji, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prayoga dan Putra

(2020) tingkat Pendidikan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄: Tingkat Pendidikan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Objek penelitian dalam penelitian ini seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Mayani, 2020). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak diambil dari penelitian Mayani (2020) antara lain : Kepatuhan akan mendaftar NPWP, Kepatuhan mengisi formulir pajak dengan baik dan benar, Kepatuhan dalam menghitung pajak dengan benar, Kepatuhan akan membayar pajak tepat waktu, dan Kepatuhan dalam melaporkan SPT dengan baik dan benar.

Kewajiban Moral Wajib Pajak

Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain (Fenny, 2019). Indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral wajib pajak diambil dari penelitian (Pratami, 2017) antara lain: melanggar etika, perasaan bersalah, dan prinsip hidup.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sri Rizki, dkk. 2015). Menurut Mardiasmo (2006) Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi pajak antara lain: Sanksi pajak sangat diperlukan agar terciptanya kedisiplinan, Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran, Sanksi diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan, dan Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang diperlukan seseorang wajib pajak. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bila mana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan (Artha dan Setiawan, 2016). Menurut (Mayani, 2020) Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus antara lain: Petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan cepat, Adanya informasi tentang hak dan kewajiban dari petugas pajak ke wajib pajak, Cara pembayaran pajak yang mudah dan efisien, Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan atas pajak yang dikenakan, dan Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak.

Tingkat Pendidikan Wajib Pajak

Pendidikan dapat diartikan sebagai sebuah proses dengan metode tertentu, sehingga seseorang memperoleh pengetahuan, pemahaman, dan cara bertingkah laku yang sesuai dengan kebutuhan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pendidikan wajib pajak diambil dari penelitian (Dewi, 2018) antara lain: Wajib pajak memiliki pemahaman mengenai

perpajakan, Wajib pajak memiliki kemampuan untuk mengisi SPT (Surat Pemberitahuan), Wajib pajak mengetahui tentang penyelundupan pajak, Minimnya pengetahuan wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, dan Tingginya tingkat Pendidikan wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur tahun 2020 sebanyak 126.692 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Metode *Accidental Sampling* dengan proses pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{126.692}{1 + 126.692 (0,1)^2} = 99,92 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

berdasarkan pada rumus diatas, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang wajib pajak.

Dalam penelitian ini regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Data diolah dengan bantuan *software SPSS for windows*. Berikut persamaan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2007):

$$Y = a + \beta_1 KMWP + \beta_2 SP + \beta_3 KPF + \beta_4 TPWP + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
 A = Konstanta
 $\beta_1 - \beta_4$ = Koefisien persamaan regresi variabel bebas

KMWP = Kewajiban moral wajib pajak
 SP = Sanksi pajak
 KPF = Kualitas pelayanan fiskus
 TPWP = Tingkat Pendidikan wajib pajak
 e = *Error term*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 5.6
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KMWP	100	20	30	25,46	2,346
SP	100	24	35	28,98	2,730
KPF	100	21	30	26,37	2,710
TPWP	100	16	25	20,75	1,749
KWP	100	22	30	26,00	2,361
Valid N (listwise)	100				

Uji Instrumen

Uji Validitas

Berdasarkan dari hasil uji validitas dapat dilihat bahwa semua indikator variabel memiliki nilai *person correlation* lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid.

Uji Reliabelitas

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas yang telah disajikan di atas dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variable independent dan variable dependen memiliki nilai *Cornbach'a Alpha* lebih besar dari 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik**Uji Normalitas**

Berdasarkan dari hasil uji normalitas pada tabel 5.9 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. karena hasil nilai signifikansi pada uji *K-S* menunjukkan nilai lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tersebut terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat bahwa semua variable independent mempunyai nilai tolerance lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIP kurang dari 10. Maka dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel – variabel yang digunakan tidak ada multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari semua variable bebas tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5.12
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,550	3,425		1,620	,108
	KMWP	,292	,089	,290	3,273	,001
	SP	,315	,081	,365	3,904	,000
	KPF	,071	,083	,081	,851	,397
	TPWP	,097	,116	,072	,838	,404

a. Dependent Variable: KWP

Dari rangkaian analisis pada tabel 5.12, menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 5,550 + 0,292KMWP + 0,315SP + 0,071KPF + 0,097TPWP$$

Uji Kelayakan Model**Koefisien Determinasi (R^2) atau Adjusted R^2**

Tabel 5.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,573 ^a	,329	,300	1,975

a. Predictors: (Constant), TPWP, SP, KMWP, KPF
b. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan pada tabel 5.13 dapat dilihat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,300 atau 30% yang berarti semua variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh sebesar 30% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KWP) yang sisanya sebesar 70% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Uji F

Tabel 5.14
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181,472	4	45,368	11,632	,000 ^b
	Residual	370,528	95	3,900		
	Total	552,000	99			
a. Dependent Variable: KWP						
b. Predictors: (Constant), TPWP , SP , KMWP , KPF						

Berdasarkan tabel 5.14 menunjukkan bahwa F-hitung sebesar 11,632 dengan Nilai signifikasi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama - sama memiliki pengaruh simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 5.15
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,550	3,425		1,620	,108
	KMWP	,292	,089	,290	3,273	,001
	SP	,315	,081	,365	3,904	,000
	KPF	,071	,083	,081	,851	,397
	TPWP	,097	,116	,072	,838	,404
a. Dependent Variable: KWP						

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 5.15 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien beta pada variabel kewajiban moral wajib pajak (KMWP) sebesar 0,292 dengan nilai sig. t sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Sehingga H1 di terima.
2. Nilai koefisien beta pada variabel sanksi pajak (SP) sebesar 0,315 dengan nilai sig. t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga H2 di terima.
3. Nilai koefisien beta pada variabel kualitas pelayanan fiskus (KPF) sebesar 0,071 dengan nilai sig. t sebesar 0,397 lebih besar dari 0,05. Sehingga H3 di tolak.
4. Nilai koefisien beta pada variabel tingkat Pendidikan wajib pajak (TPWP) sebesar 0,097 dengan nilai sig. t sebesar 0,404 lebih besar dari 0,05. Sehingga H4 di tolak.

Pengaruh kewajiban moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa variabel kewajiban moral wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar timur. Berdasarkan pada tabel 5.15 nilai signifikasi pada uji t variabel kewajiban moral wajib pajak sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kewajiban

moral wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berarti H1 dapat diterima yaitu kewajiban moral wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Dengan demikian aspek moralitas dari wajib pajak dapat meningkatkan kecenderungan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sudirman, dkk, (2020) dan Pradnyani (2021) yang menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa variabel sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar timur. Berdasarkan pada tabel 5.15 nilai signifikansi pada uji t variabel sanksi pajak sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berarti H2 dapat diterima yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Sanksi perpajakan merupakan sebuah alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Semakin berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Suhono (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan Alfarisi dan Endang (2020) sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar timur. Berdasarkan pada tabel 5.15 nilai signifikansi pada uji t variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar $0,397 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berarti H3 tidak dapat diterima yaitu kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayani (2020) dan Ramadhanty dan Zulaikha (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat disebabkan karena wajib pajak tidak peduli dan tidak menghiraukan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak karena pelayanan di KPP Pratama Denpasar Timur 75% pelayanan sudah melalui online yang dapat mempermudah administrasi wajib pajak. Meskipun pelayanan di KPP Pratama Denpasar Timur sudah baik. Namun jika wajib pajak memiliki kesadaran dan niat untuk membayar pajak maka mereka akan tetap patuh untuk membayar pajak, namun sebaliknya jika mereka tidak menganggap membayar pajak itu penting dan tidak menganggap itu kewajibannya maka mereka akan tetap tidak patuh untuk memenuhi kewajibannya.

Pengaruh tingkat Pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa variabel tingkat Pendidikan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar timur. Berdasarkan pada tabel 5.15 nilai signifikansi pada uji t variabel tingkat Pendidikan wajib pajak sebesar $0,404 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berarti H4 tidak dapat diterima yaitu tingkat Pendidikan wajib

pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayoga dan Putra (2020) dan Dewi (2018) yang menyatakan tingkat Pendidikan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dapat disebabkan karena wajib pajak yang memiliki Tingkat pendidikan yang lebih tinggi belum tentu akan memudahkan wajib pajak tersebut atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari seperti membayar pajak. Tingkat pendidikan tidak mampu menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Begitu pula sebaliknya jika wajib pajak yang berpendidikan rendah namun memiliki kesadaran dan pemahaman akan fungsi pajak bagi khalayak umum dan dirinya sendiri akan lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kewajiban moral wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan tingkat Pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, dimana jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Orang wajib pajak yang berada di Kantor pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kewajiban moral wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
2. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
3. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
4. Tingkat Pendidikan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhimatra, A. A. G. W., dan Naniek, N. 2018. Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 25, No.1, pp. 717-744.
- Agita, D. D., & Noermansyah, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Tegal. *Monex: Journal of Accounting Research-Politeknik Harapan Bersama Tegal*, Vol 9, No. 2, pp. 169-177.
- Alfarisi, G. D., & Endang M. 2020. Pengaruh Penerapan E-SPT, Kesadaran wajib pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol 9, No.10, pp. 969-994
- Anam, M. C., Rita, A., dan Hartono. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). *Journal of Accounting*.
- Artha, K. G. W., dan Putu, E. S. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 17, No.2, pp. 913-937.
- Dewi, N. N. D. T. 2018. Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama

- Gianyar. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar
- Ermawati, N., dan Zaenal, A. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-jurnal Prosiding SENDI_U*, pp. 655-662.
- Fishbein, dan Ajzen. 1975. *An Economic Analysis of Tax Amnesties*. IMF Working Paper. No WP/89/42.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisa Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kakunsi, E., Pangemanan, S., & Pontoh, W. (2017). Pengaruh gender dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, Vol 12, No. 2, pp. 391-400.
- Lestari, Indra. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Mayani, T. P. 2020. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Nabilla, Z. D. 2018. Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Panoto, O. U. 2019. Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak, Dan Gender Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus: Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Banjarbaru). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Pradnyani, N. L. P. 2021. Pengaruh Kulaitas Pelayanan, Kewajiban moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Knator Pelayana Pajak Pratama Bandung Selatan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Prastyowati, Iin. 2020. Pengaruh Kualiatas Pelayanan, Kewajiban Moral Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Pratami, N. L. D. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Prayoga, I. D. C., dan Yasa, I. N. P. 2020. Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, Vol. 10, No. 3

- Pauji, S. N. 2020. Hubungan Tingkat Pendidikan, Kesadaran, Kepercayaan, Pengetahuan Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *E-jurnal. STIE Sutaatmadja. Subang*
- Ramadhanty, A., dan Zulaikha. 2020. Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem transparansi perpajakan, Kesadaran wajib Pajak, dan Sanksi Perapajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal. Universitas Diponegoro. Semarang.*
- Ratnasari, Y. D. 2019. Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma. Surabaya.*
- Sabet, Eli. 2020. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi pada wajib pajak di KPP Pratama Jayapura). *E-jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yapis Papua. Papua.*
- Salam, F. N. 2019. Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moral Wajib Pajak, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei Pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung). *Tesis. Program Studi Magister Akuntansi Universitas Widyatama. Bandung.*
- Sista, N. P. A. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *E- Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen, Vol. 1, No. 1.*
- Sudirman, S. R. 2020. Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral, dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Utara. *E-jurnal riset perpajakan. Universitas Muslim Indonesia Makassar. Vol.3 Nomor 2 November 2020*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, CV.
- Suryandari, N. N. A. (2015). Standar Pengendalian Mutu Audit Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA), 5(1).*
- Susanti, Y., dan Suhono. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. *E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol 9, No.11, pp. 1083-1102.*
- Susmita, P. R., dan Supadmi, N. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol 14, No. 2, pp. 1239-1269*
- Sutawirani, Dwi. 2016. Analisa Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara. *Skripsi. Bali*
- Wahyuni., dan Asbi A. 2020. Karakteristik Personal, Moralitas Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal. Makassar.*