

## PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP BADUNG UTARA

Ketut Gede Widi Artha<sup>1</sup>  
Putu Ery Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [wdhartha04@gmail.com](mailto:wdhartha04@gmail.com) / telp: +6281236048608

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 di KPP Pratama Badung Utara. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data. Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh seratus responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pembahasan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 tahun 2013. Semakin tinggi kewajiban moral, semakin baik kualitas pelayanan dan semakin ketatnya sanksi perpajakan akan berpengaruh pada semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata kunci:** kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP no. 46 Tahun 2013

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of moral obligation, the quality of services, and tax penalties against an individual taxpayer compliance in the scheme of PP 46 In 2013 in North Badung STO. This study uses a questionnaire as a method of data collection. By using Slovin formula obtained a hundred respondents in the sample in this study. Based on the results of the discussion, a moral obligation, quality of service, and tax penalties positive effect on compliance of individual taxpayers in the scheme of PP 46 in 2013. The higher the moral obligation, the better quality of service and increasingly strict tax penalties will have no effect on the higher level of compliance of individual taxpayers.*

**Keywords:** moral obligation, quality of service, tax penalties, and compliance of individual taxpayers in the scheme of PP 46 in 2013

### PENDAHULUAN

Sektor perpajakan merupakan sumber pendapatan negara terbesar dalam APBN, meskipun masih banyak sektor lain seperti minyak dan gas bumi, serta bantuan luar negeri yang merupakan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan

terakhir dengan UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian Pajak menurut Mardiasmo (2009) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Simanjuntak (2009) mendefinisikan pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan. Perpajakan menjadi salah satu pendorong aktivitas perekonomian yang penting di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari makin tingginya target penerimaan negara yang berasal dari pajak. Menurut Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2013 target penerimaan pajak adalah sebesar Rp 1.099,94 triliun atau sekitar 73,2 persen dari penerimaan APBN tahun 2013.

Pajak terutang yang lalai dilunasi oleh Wajib pajak akan terakumulasi menjadi tunggakan pajak yang berpotensi mengurangi penerimaan pajak. Pajak bagi pemerintah merupakan sumber pendapatan yang dipergunakan untuk kepentingan bersama (Harmana, 2013). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat di butuhkan. Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diantaranya, kewajiban moral, kualitas pelayanan serta sanksi

perpajakan. Kewajiban moral yang semakin baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Begitu pula dengan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Bali. Kantor Pelayanan Pajak ini baru beroperasi sejak tahun 2007 dan menaungi daerah Kuta Utara, Abian Semal, Petang dan Mengwi. Fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak yaitu melakukan pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi, pengamatan potensi perpajakan dan efektifitas wajib pajak, penelitian dan penata usahaan surat pemberitahuan pajak tahunan, surat pemberitahuan pajak masa, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan dan pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan administrasi nasional.

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. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang senantiasa selalumenjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya.

Kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan dituruti atau ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Salah satu cara menghindari sanksi pajak adalah dengan membayar pajak tepat waktu dan jangan melewati waktu yang ditetapkan.

Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang, dan kepatuhan dalam pembayaran yang perlu disosialisasikan terus-menerus untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pemasukan melalui pajak adalah dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.

46 Tahun 2013. Wajib pajak dalam tahun pajak sebelumnya menyampaikan peredaran usaha dibawah Rp 4,8 miliar, akan mengikuti skema PP No. 46 Tahun 2013 tersebut. Penerapan peraturan ini diharapkan dapat meningkatkan pemasukan Negara melalui pemungutan pajak mengingat mudahnya cara perhitungan pajak yang harus dibayar yaitu sebesar 1 persen dari peredaran bruto atau omzet wajib pajak setiap bulannya. Kepatuhan Wajib Pajak dapat tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat dilihat dari ketaatan pemasukan Surat Pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dikatakan bahwa kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara sangat fluktuatif. Hal ini terlihat dari tabel diatas, dimana tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk tahun 2011 sebesar 57,33 persen, mengalami penurunan pada tahun 2012 menjadi 50,81 persen dan tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi 52,47 persen, dimana pada periode awal diterapkannya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013.

**Tabel 1.**  
**Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara Tahun 2011-2013**

Uraian	Tahun		
	2011	2012	2013
WP Orang Pribadi:			
WP Efektif	37.860	46.302	51.167
WP Non Efektif	3.564	3.438	4.187
Jumlah SPT :			
SPT Masuk	21.704	23.526	26.849
SPT Tidak Masuk	16.156	22.776	24.318
Kepatuhan (%)	57,33%	50,81%	52,47%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara, 2014

Hal tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut diakibatkan oleh adanya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013, yang dianggap mempermudah wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Persentase kepatuhan penyampaian SPT diperoleh dengan cara membagi SPT yang masuk dengan jumlah WP Efektif. WP Efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Badung Utara sebagaimana mestinya. WP Non Efektif adalah wajib pajak yang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, karena WP tersebut meninggal, tidak ditemukan alamatnya seperti tertulis dalam surat edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-89/PJ/2009. Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan penelitian ini ialah mengetahui pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 di KPP Pratama Badung Utara. Handayani (2009:20) mengatakan, bahwa *responsibility* merupakan kewajiban atau *obligation* untuk melaksanakan sesuatu karena menerima penugasan. (Handayani, 2009:20) menjelaskan *responsibility* merupakan kewajiban seseorang untuk menyelesaikan kegiatan yang telah sampai ke tingkat yang paling baik sesuai kemampuan. Berdasarkan pendapat kedua ahli tersebut terlihat bahwa *responsibility* sangat erat kaitannya dengan kewajiban. Pekerja yang dibebankan pada seseorang, maka yang bersangkutan memiliki kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan itu sampai selesai dengan hasil yang baik, dengan adanya kewajiban moral yang tinggi maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam melaporkan pajaknya. Tingkat kepatuhan pajak akan

menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat. Penelitian yang dilakukan oleh Asri (2009) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Ajzen dalam Agustini (2008) menyatakan bahwa kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP no. 46 tahun 2013.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik menyebabkan kepatuhan wajib pajak meningkat. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). 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. Hasil penelitian Priyantini (2008), Asti Pramitari (2010), Trisnadewi (2010), dan Edy Septian (2011) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis kedua dari penelitian ini adalah.

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP no. 46 tahun 2013.

Sanksi perpajakan yaitu interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan. Seberapa berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dirinya. Semakin banyak pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak maka akan semakin berat pula sanksi yang akan diterima (Nugroho, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2008) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah.

H<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP no. 46 tahun 2013.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No.100 Denpasar. Adapun alasan pemilihan lokasi ini karena Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara sangat fluktuatif. Hal ini terlihat dari meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2011 sebesar 57,3 persen, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2012 menjadi 50,81 persen. Tahun 2013 kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara mengalami kenaikan kembali menjadi 52,47 persen, dimana pada periode tersebut merupakan periode awal diterapkannya Peraturan Pemerintah no. 46 Tahun 2013. Sehingga ada indikasi bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut



diakibatkan oleh adanya Peraturan Pemerintah no. 46 Tahun 2013, yang notabene mempermudah wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Objek penelitian adalah sesuatu yang akan diteliti atau dianalisis dalam suatu penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP no. 46 tahun 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang masuk pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara per 31 Desember 2013 yang termasuk dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2009:116). Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan rumus Slovin (Umar, 2008:78), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Definisi operasional variabel dapat diartikan sebagai suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut.

Kewajiban moral wajib disini merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan perpajakannya. Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah yang nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Cara untuk mengukur kewajiban moral digunakan 6 pertanyaan, dinilai dengan menggunakan skala *likert* yang dimodifikasi 1-4 (Santosa, 2011).

- a) Tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan negara merupakan tanggung jawab kita bersama.
- b) Ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya.
- c) Ada perasaan bersalah dalam diri anda jika melakukan penggelapan pajak.
- d) Anda menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan sukarela.
- e) Ada perasaan bersalah dalam diri anda jika tidak membayar pajak.
- f) Anda melaporkan pajak dengan benar.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan dengan peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Pelayanan yang baik menyebabkan kepatuhan wajib pajak meningkat. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung-jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi. Indikator yang digunakan, yaitu kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia diukur dengan menggunakan 2 pernyataan. Masing-masing pernyataan dinilai menggunakan skala *likert* 1-4

- b) Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan diukur dengan menggunakan indikator antara lain kemudahan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak diukur menggunakan 2 pernyataan. Masing-masing pernyataan dinilai pada skala *likert* 1-4.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikator yang digunakan, yaitu kemudahan memperoleh sosialisai atau bimbingan perpajakan dari pegawai pajak dengan menggunakan 2 pernyataan. Masing-masing pernyataan dinilai pada skala *likert* 1-4.
- d) Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya atau keragu-raguan. Indikator yang digunakan, yaitu kemampuan petugas pajak dalam memberikan informasi perpajakan diukur dengan menggunakan 2 pernyataan. Masing-masing pernyataan dinilai pada skala *likert* 1-4.
- e) Empati (*emphaty*), yaitu meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak. Indikator yang digunakan, yaitu sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak diukur dengan menggunakan 2 pernyataan. Masing-masing pernyataan dinilai pada skala *likert* 1-4.

Sanksi perpajakan yaitu interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan. Seberapa berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dirinya. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut (Yadnyana, 2009) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan, sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Dalam penelitian ini kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi diketahui dari benar dalam pengisian formulir SPT, benar dalam perhitungan pajak, pembayaran serta pelaporan tepat waktu, Wajib Pajak tidak pernah menerima surat teguran, dan Wajib Pajak tidak pernah terlambat menyetorkan SPT. Untuk mengukur kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi digunakan 6 pertanyaan, dinilai dengan skala *likert* yang dimodifikasi 1-4 (Santosa, 2011).

- a) Apakah anda mengisi formulir pajak dengan benar?
- b) Apakah anda melakukan perhitungan pajak dengan benar?
- c) Apakah anda melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu?
- d) Apakah anda melakukan pelaporan dengan tepat waktu?

- e) Apakah anda tidak pernah menerima surat teguran?
- f) Apakah anda tidak pernah terlambat dalam menyetorkan SPT Tahunan?

Pengujian asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu untuk mengetahui bahwa model terbebas dari masalah normalitas data, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah teknik analisis regresi linier berganda, yang pengolahannya dengan menggunakan *software* IBM (SPSS) versi 21. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05. Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi linear berganda ini dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2007:277):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \mu \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak dengan Peredaran Bruto dibawah 4,8 Miliar
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta$  = Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = Kewajiban Moral Wajib Pajak Orang Pribadi
- X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan KPP Pratama Badung Utara
- X<sub>3</sub> = Sanksi Perpajakan
- e = *Error term*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Model regresi yang akan digunakan untuk memprediksi harus memenuhi sejumlah asumsi, asumsi-asumsi tersebut dinamakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji

autokorelasi. Dalam penelitian ini menggunakan 3 uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolonieritas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal dan didalamnya tidak terdapat masalah masalah multikolonieritas dan masalah heteroskedastisitas. Berikut disajikan hasil ujiasumsi klasik yang diolah dengan program IBM SPSS versi 20.0 *for Windows*.

Ghozali (2011:160) menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk mendeteksi terpenuhi atau tidaknya uji normalitas, maka penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan ketentuan bila signifikansi tiap variabel lebih besar dari 0,05, maka berdistribusi normal, sedangkan bila signifikansi tiap variabel lebih kecil dari 0,05, maka data tidak berdistribusi normal (Priyanto, 2010:40). Hasil uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada Tabel 2.

Dalam Tabel 2 tampak bahwa nilai signifikan setiap variabel lebih dari 0,05 yaitu 0,093. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. Ghozali (2009:95) menyatakan bahwa uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi

korelasi antara variabel independen. (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *variance inflation factor* (VIF).

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Normalitas**

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters	a,b	Mean	,2580645
Most Extreme		Std. Deviation	3,26380739
Differences		Absolute	,047
		Positive	,046
		Negative	,047
Kolmogorov-Smirnov Z			,367
Asymp. Sig. (2-tailed)			,093

*Sumber:* data diolah, 2014

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai *cut off* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$ . Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Dalam Tabel 3 tampak bahwa nilai *tolerance* variabel bebas tidak ada yang kurang dari 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak ada yang lebih dari 10, berarti tidak ada multikolonieritas variabel bebas dalam model regresi.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
1 Constant	,092	2.555		,036	,971		
Kewajiban Moral	,255	,118	,270	2.152	,036	,628	1.593
Kualitas Pelayanan	,206	,081	,279,	2.531	,014	,812	1.232
Sanksi Perpajakan	,394	,189	,276	2.085	,041	,564	1.773

Sumber : data diolah, 2014

Ghozali (2009:125) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variandari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser* yaitu meregresi nilai absolut residual dari model terhadap variabel independen (Ghozali, 2009;125). Model regresi yang tidak mengandung adanya gejala heteroskedastisitas bila probabilitasnya diatas tingkat kepercayaan 5 persen.

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan dengan jelas bahwa seluruh variabel independen penelitian ini tingkat signifikansinya di atas 5 persen. Hal ini berarti bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.



**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
		B	Std. Error	Beta	T	
1	Constant	3,229	1,590		2.031	,047
	Kewajiban Moral	,078	,074	,168	1.057	,295
	Kualitas Pelayanan	,096	,051	-,266	-1.901	,062
	Sanksi Perpajakan	,054	,118	,078	,462	

Sumber : data diolah, 2014

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda dengan derajat keyakinan 95 persen atau derajat penyimpangan sebesar 5 persen, hasil yang didapatkan dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6 berikut.

Berdasarkan Tabel 5 *model summary* besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,399, hal ini berarti 39,9 persen variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 dapat dijelaskan oleh variasi ketiga variabel independen yaitu kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 39,9\% = 60,1\%$ ) dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. *Standard Error of Estimate* (SEE) sebesar 3,05159 satuan. Makin kecil nilai SEE akan membuat nilai model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

**Tabel 5.****Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	R	R Square	Adjusted R. Square	Std. Error of the Estimate
1	,655 a	,429	,399	3,05159

*Sumber:* data diolah, 2014

**Tabel 6.  
Tabel Anova**

Model		Squares		Mean Square	F	Sig
		Sum of	df			
1	Regression	405,328	5	135,109	14,509	,000
	Residual	540,108	94	9,312		
	Total	945,435	99			

*Sumber :* data diolah, 2014

Uji *F Test* dilakukan untuk mengetahui besarnya *F* hitung. Hasil uji *F* dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6.

Hasil uji ANOVA atau *F test* pada tabel 6 dapat nilai *F* hitung sebesar 14,509 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau dapat dikatakan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu program SPSS.

**Tabel 7.**  
**Koefisien Hipotesis**

Model	B	Unstandardized Coefficients		F	Sig
		Std. Error	Beta		
1	Constant	092	2,555		,036
	Kewajiban Moral	255	,118	,270	2,152
	Kualitas Pelayanan	206	,081	,279	2,531
	Sanksi Perpajakan	394	,189	,276	2,085

Sumber : data diolah, 2014

Model analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel 7.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 7 maka diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,092 + 0,255X_1 + 0,206X_2 + 0,394X_3 \dots \dots \dots (3)$$

Pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) berdasarkan hasil uji t menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat nilai signifikansi dari kewajiban moral adalah sebesar = 0,036, lebih kecil dari *level of significant* = 0,05. Hal ini berarti hipotesis 1 ( $H_1$ ) diterima, maka kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Koefisien regresi yang bertanda positif berarti wajib pajak memiliki

etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar yang nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban. Wajib pajak merasa memiliki perasaan bersalah apabila tidak memenuhi kewajiban terhadap perpajakannya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Pramati (2010) dan Santosa (2011) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Peranan KPP Badung Utara sebagai representasi sosialisasi mengenai manfaat pajak bagi Negara kepada wajib pajak, sehingga kewajiban moral wajib pajak meningkat yang nantinya akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) berdasarkan hasil uji t menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat nilai signifikansi dari kualitas pelayanan adalah sebesar 0,014, lebih kecil dari *level of significant* = 0,05. Hal ini berarti hipotesis 2 ( $H_2$ ) diterima, maka kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanannya tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit, berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi

harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. (Parasuraman dalam Tjiptana Fany, 2002). Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang optimal kepada wajib pajak untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga penerimaan Negara melalui pajak dapat meningkat. Hal Ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan kantor pajak terhadap wajib pajak, maka semakin baik kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 dalam memenuhi perpajakannya. Terkait dengan hal tersebut, maka pelayanan yang sudah optimal yang dilakukan oleh KPP Badung Utara kepada wajib pajak yang ada di wilayahnya harus dipertahankan agar kepatuhan wajib pajak meningkat. Koefisien regresi yang bertanda positif tersebut didukung oleh penelitian Priyantini (2008), Manik Asri (2009), Handayani (2009), Sulistianingrum (2009), Pramitari (2010), dan Santosa (2011) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) berdasarkan hasil uji t menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Dapat dilihat nilai signifikansi dari sanksi perpajakan adalah sebesar 0,041, lebih kecil dari *level of significant* = 0,05, hal ini berarti hipotesis 3 ( $H_3$ ) diterima, maka sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Koefisien regresi yang

bertanda positif berarti wajib pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dirinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan semakin tegas sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa takut akan potensi denda yang mungkin akan dialami wajib pajak ketika tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhi kewajibannya. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa takut akan potensi denda yang mungkin akan dialami wajib pajak ketika tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal ini, KPP Badung Utara sudah melakukan kewajibannya sebagai representasi pemerintah. Setiap diberlakukannya peraturan terbaru tentang perpajakan, KPP Badung Utara selalu mengundang wajib pajaknya untuk melakukan sosialisasi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Purnomo (2008) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Hasil tersebut menunjukkan bahwa, semakin baik kualitas pelayanan kantor pajak terhadap wajib pajak, maka semakin baik kepatuhan wajib pajak orang

pribadi. Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 Tahun 2013. Hal ini menunjukkan semakin ketatnya sanksi perpajakan yang diberlakukan oleh kantor pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Saran yang dianjurkan peneliti berdasarkan atas simpulan penelitian adalah sebagai berikut; Kualitas pelayanan di KPP Pratama Badung Utara perlu dipertahankan agar para wajib pajak lebih merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan. Sosialisasi mengenai peraturan perpajakan hendaknya dilakukan secara berkesinambungan.

#### DAFTAR REFERENSI

- Agustini, I.G.A.Pratama. 2008. Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Barat (Studi Kasus Pada Perusahaan Konstruksi di Kota Denpasar). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi universitas Udayana.
- Anonim. 2011. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Mekanisme Pengujian*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Clotfelter, C. 1983. Tax Evasion and Tax Rates: An Analysis of Individual Returns. *The Review of Economics and Statistics Vol. 65(3) page:363-373*.
- Devano, Sony. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Predana Media Group.
- Doran, Michael. 2009. Tax Penalties and Tax Compliance. *Harvard Journal on Legislation Vol. 46, page: 111-161*. [www.ssrn.com](http://www.ssrn.com)
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, G.Ronald, Veloutsou Clepatra, Goode, Mark M.H. and Moutinho L. 2004. Measuring customer satisfaction in the fast food industry: a cross-

- national approach. *The Journal of Services Marketing, Vol 18 page:371-383.*
- Handayani, I.G.A.Ayu Ngr Adhi. 2009. Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research, 2(4).*
- Indriyani, Fatimah. 2007. Studi Tentang Kesalahan Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surakarta. *Skripsi.* Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- James, Simon, Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service Vol.2 No. 2, page: 27-42.*
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011.* Yogyakarta: Andi.
- Marcus Taufan Sofyan. 2005, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, *Skripsi Sains Terapan Akuntansi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara Tangerang.*
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 2, hal:1-23.*
- Ninawati. 2008. Kontradiksi Pajak. *Jurnal Ekonomi No. 1 hal:109-118.*
- Nugroho, M. Andi Setijo dan Sumadi. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Edisi Khusus on Marketing hal:59-72.*
- Palil, Mohd Rizal. 2005. TaxPayers Knowledge: A Descriptive Evidence On Demographic Factors In Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 7(1): hal:11-21.*



- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing page: 41-50.*
- Pope, Jeff and Hijattulah Abdul-Jabbar. 2008. Tax Compliance Costs of Small and Medium Enterprises in Malaysia: Policy Implications. *ISSN page:1-18.*
- Pramitari, I.G.A.Astri. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral,Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Priyantini. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Purnomo, Adi. 2008. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Gubeng Surabaya). *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo.
- Purnoto, I Wayan Nonok. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Riharjo, Ikhsan Budi. 2007. Kajian Terhadap Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP), 3(3): hal: 288-310.*
- Roades, Shelley C. 1979. The Impact of Multiple Component Reporting on Tax Compliance and Audit Strategis. *The Accounting Review Vol. 74 No. 1 January, page: 63-85.*
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge.2009. *Perilaku Organisasi.* Edisi 12. Diterjemahkan oleh Diana Angelica. Jakarta: SalembaEmpat.
- Roshidi, Mohammad Ali. 2003. The Effects of Tax Compliance Behaviours Among Malaysian Tax Payer. *Malaysian Journal of Business Research.*
- Santosa, Made Edi Septian. 2011. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Koperasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.