

Pemahaman Peraturan, Efektivitas Sistem, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kemauan Ikut *Tax Amnesty*

Ni Luh Elya Vikana Suari¹
Ni Ketut Rasmini²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail:vikana96@gmail.com/Telp: +62 81239570213

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap atau perilaku wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan menerapkan *tax amnesty* yang dapat menjadi langkah awal dalam memperbaiki lemahnya situasi perpajakan di Indonesia. Kebijakan *tax amnesty* ini berpotensi mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara sukarela. Kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty* merupakan hal penting dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak. Beberapa faktor dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya kemauan untuk ikut *tax amnesty* yang dapat meningkatkan penerimaan negara. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi efektif di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Kata Kunci: Pemahaman peraturan, efektivitas sistem, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, *tax amnesty*

ABSTRACT

Tax compliance is an attitude or behavior of taxpayers who exercise all their tax obligations and enjoy all the rights of taxation in accordance with the legislation in force. One of the government policies to improve taxpayer compliance is to apply tax amnesty which can be the first step in improving the weakness of taxation situation in Indonesia. Tax amnesty policies have the potential to encourage voluntary tax compliance. The willingness of taxpayers to participate in tax amnesty is important in order to optimize tax revenue. Several factors can affect taxpayer compliance, especially the willingness to participate in tax amnesties that could increase state revenues. The purpose of this study is to examine the effect of understanding tax laws, perceptions of the effectiveness of the tax system, moral obligations, quality of service, and tax sanctions on the willingness of participating tax amnesty. This research was conducted in Tax Office (KPP) Pratama East Denpasar. Population in this study are all effective individual taxpayer in Tax Office (KPP) Pratama East Denpasar. The number of samples in this study were 100 respondents with accidental sampling method. Data collection was conducted by questionnaire technique. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the understanding of tax laws, perceptions of the effectiveness of the tax system,

moral obligations, quality of service, and tax sanctions have a positive effect on the willingness of participating tax amnesty.

Keywords: *Understanding, effectiveness system, moral obligations, quality of service, tax sanctions, tax amnesty*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki kekayaan sumber daya melimpah dan berpotensi untuk menjadi negara maju. Demi meningkatkan penerimaan negara untuk membiayai pembangunan, perubahan di segala sektor dilakukan oleh pemerintah. Menurut Ndekwa (2014) pembangunan ekonomi negara manapun tergantung pada jumlah pendapatan yang dihasilkan untuk penyediaan infrastruktur dan pelayanan sosial. Pembangunan nasional memerlukan pembiayaan baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Penerimaan dari dalam negeri harus terus ditingkatkan dan digali untuk membantu melaksanakan pembangunan nasional, salah satunya mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak.

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2016:3), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada pembayar pajak. Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah merupakan sumber terpenting dari penerimaan negara. Perkembangan kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara tahun 2012-2015 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2012-2015
(dalam milyar rupiah)

No	Sumber Penerimaan	Tahun			
		2012	2013	2014	2015
1	Penerimaan Pajak	980.518	1.077.306	1.146.865	1.489.255
2	Penerimaan Bukan Pajak	351.804	354.751	398.590	269.075

Sumber: www.bps.go.id, 2016

Berdasarkan Tabel 1. tampak bahwa penerimaan pajak merupakan komponen terbesar dalam penerimaan negara. Terbukti hasil penerimaan negara dari pajak jauh lebih besar dibandingkan dengan penerimaan negara dari penerimaan bukan pajak.

Pajak berperan sangat penting untuk negara, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk dapat memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self assesment system*. *Self assesment system* memberikan wajib pajak untuk melaporkan, menghitung dan membayar pajak sendiri. Saat ini, bila pajak tidak ditaati dan dipenuhi pembayarannya oleh wajib pajak maka pemerintahan tidak dapat berjalan dengan baik (Hammar *et al*, 2005). Salah satu dasar penting dalam pengembangan dan kelancaran daripada keberhasilan *self assesment system* adalah kepatuhan. Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, namun dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayar disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Menurut Torgler (2005) salah satu masalah besar dan serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2016, pemerintah telah menerapkan *tax amnesty* atau pengampunan pajak yang dapat menjadi langkah awal dalam memperbaiki lemahnya situasi perpajakan di Indonesia. Kebijakan *tax amnesty* ini berpotensi mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara sukarela setelah *tax amnesty* diterapkan. Aset atau kekayaan wajib pajak yang sebelumnya berada di luar sistem administrasi perpajakan akan masuk menjadi bagian dari sistem administrasi perpajakan setelah *tax amnesty* dilakukan, sehingga kedepannya wajib pajak tidak akan bisa mengelak dari kewajiban perpajakannya (Mukarromah, dkk 2016). Wajib pajak yang mengikuti *tax amnesty* tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan, namun apabila dikemudian hari ternyata ditemukan harta yang tidak diungkapkan oleh wajib pajak maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan denda sebesar 200 persen dari Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang bayar. Kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty* merupakan hal penting dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak. Kemauan ikut *tax amnesty* dapat diartikan sebagai dorongan dalam diri wajib

pajak untuk mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagai pertukaran atas pengampunan dari kewajiban pajak (termasuk bunga dan hukuman) yang berkaitan dengan masa pajak sebelumnya, serta kebebasan tuntutan hukum pidana.

Kemauan ikut *tax amnesty* merupakan bagian dari kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald, 2009). Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Jika sejumlah wajib pajak patuh dalam membayar dan melaporkan SPT Pajak Tahunan, rasio kepatuhan pajak akan meningkat (Nurhayati *et al*, 2015). Kepatuhan juga akan meningkat ketika seseorang menerima manfaat pelayanan publik yang baik dari pembayaran pajak (Nicoleta, 2011). Peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia realisasinya masih jauh di bawah target yang telah ditetapkan. Pelaporan pada Tahun 2015, secara total dari 17,37 juta wajib pajak yang menyampaikan SPT, hanya sekitar 10,52 juta wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunannya atau sekitar 60,60 persen dari target yang ditetapkan sebesar 70,00 persen (www.pajak.go.id).

Wajib pajak tidak sepenuhnya memahami tentang peraturan perpajakan, sehingga akan berdampak pada penerimaan pajak di Indonesia. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha

memahami undang-undang perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu (Agustiningsih, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan Noviyanti, dkk (2015) menyatakan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian Andinata (2015) menyatakan pemahaman peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya juga dapat dipengaruhi oleh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses tanggapan secara langsung dari suatu keadaan atau kondisi yang terjadi (Melando dan Waluyo, 2013). Efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010). Sistem perpajakan yang diterapkan sekarang ini sudah modern dan berbasis internet. Penerapan berbasis internet dapat mempermudah wajib pajak mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Beberapa bentuk sistem perpajakan di Indonesia yaitu *Registration*, *e-SPT*, *e-Billing* dan *e-Filing*. Sistem perpajakan tersebut dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti dalam mendaftar menjadi wajib pajak dan melaporkan pajak terutang, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan merupakan proses tanggapan secara langsung individu dari sistem perpajakan yang diterapkan sehingga menyebabkan pengukuran seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu)

telah tercapai akan sistem pajak yang modern tersebut (Melando dan Waluyo, 2013). Aji (2014) dalam penelitiannya menyatakan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak sedangkan dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Wajib pajak harus menyadari kewajibannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya yang terutang. Melaksanakan kewajiban perpajakan berarti memiliki tanggung jawab dalam perpajakan. Tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kewajiban moral wajib pajak (Handayani, 2009). Bobek dan Hatfield (2003) mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu orang yang lain memilikinya. Penelitian yang dilakukan Indriyani dan Sukartha (2014) dan Puji Rahayu (2015) menyatakan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Upaya lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Aditya dan Ery, 2015). Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja namun saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak (Alabede *et al*, 2011). Adanya peningkatan

pelayanan yang memuaskan bagi para wajib pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak (Cummings *et al.*, 2005). Sanjaya (2014) dan Kusuma (2016) dalam penelitiannya menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian Rahayu (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan juga merupakan faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Menurut Ali *et al* (2001) sanksi perpajakan dan audit merupakan suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak, sehingga peraturan perpajakan diharapkan agar ditaati oleh wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Muliari dan Ery (2011) dan Mutia (2014) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013) menyatakan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar yang berlokasi di KPP Pratama Denpasar Timur. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi efektif di KPP Pratama Denpasar Timur. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami fluktuasi beberapa tahun terakhir. Hal tersebut menjadi alasan peneliti melakukan penelitian di KPP

Pratama Denpasar Timur. Berikut pada Tabel 2 data mengenai tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur periode 2013-2015:

Tabel 2.
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur
Periode 2013-2015

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2013	82.648	60.195	35.186	42,57%
2	2014	87.034	64.576	35.356	40,62%
3	2015	91.739	69.280	37.419	40,78%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2016

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa persentase kepatuhan WPOP yang berada di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur mengalami fluktuasi. Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur pada Tahun 2013 sebesar 42,57 persen, kemudian pada Tahun 2014 menurun menjadi 40,62 persen dan mengalami sedikit peningkatan pada Tahun 2015 menjadi 40,78 persen. Tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari tahun 2013-2015 sebesar 41,32 persen.

Penerapan *tax amnesty* merupakan langkah pemerintah untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty* merupakan bagian dari kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan adanya kemauan untuk ikut *tax amnesty* peningkatan kepatuhan pajak di KPP Pratama Denpasar Timur diharapkan semakin meningkat.

Berdasarkan paparan di atas permasalahan penelitian ini, yakni: 1) Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax*

amnesty? 2) Apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*? 3) Apakah kewajiban moral berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*? 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*? 5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*?

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*; 2) Untuk menguji pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*; 3) Untuk menguji pengaruh kewajiban moral pada kemauan ikut *tax amnesty*; 4) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada kemauan ikut *tax amnesty*; 5) Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah: 1) Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan serta pengaruhnya terhadap kemauan ikut *tax amnesty*. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi literatur bagi peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai perpajakan; 2) Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bahan pertimbangan dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan

dengan mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Pemahaman peraturan perpajakan dalam teori atribusi merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku wajib pajak untuk ikut *tax amnesty*. Pemahaman yang mendasar terhadap peraturan perpajakan sangatlah penting karena pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Adiputra, 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Purnaditya (2015) menemukan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kusuma (2016) dalam penelitiannya juga menyimpulkan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₁ : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dalam teori atribusi merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku wajib pajak untuk ikut *tax amnesty*. Apabila wajib pajak dapat menerima pengaruh eksternal tersebut maka semakin baik persepsi atas efektivitas sistem perpajakan oleh wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam ikut *tax amnesty* akan meningkat.

Menurut Huda (2015) dalam Azwinda (2016) persepsi efektivitas sistem perpajakan merupakan kesan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andinata (2015) menemukan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Aji (2014) dalam penelitiannya menunjukkan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₂ : Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Teori atribusi menyatakan bahwa perilaku seseorang dalam hal ini sikap, karakter dan lain-lain dipengaruhi oleh keadaan internal meliputi perasaan bersalah atau prinsip hidup. Jika wajib pajak dapat menerima keadaan internal seperti perasaan bersalah atau prinsip hidup maka akan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam ikut *tax amnesty*. Salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kewajiban moral. Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2002). Kewajiban moral yang kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya (Ho, 2009). Aditya dan Ery (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₃ : Kewajiban moral berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Kualitas pelayanan menurut teori atribusi merupakan penyebab eksternal yang memengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) untuk membantu, membimbing, atau menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan atau dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Kusuma, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2014) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Layata dan Ery (2014) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₄ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Teori atribusi menyatakan bahwa perilaku seseorang dalam hal ini sikap, karakter dan sebagainya dipengaruhi oleh keadaan eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan yang memaksa seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Bila wajib pajak dapat menerima keadaan eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan yang memaksa maka akan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam ikut *tax amnesty*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ilhamsyah, dkk (2016) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₅ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif tipe kausalitas. Lokasi atau ruang lingkup wilayah penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jalan Kapten Tantular No. 4 GKN II, Denpasar. Objek penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Data kualitatif, yakni daftar pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner, sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bidang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur; 2) Data kuantitatif, yakni jawaban dari pertanyaan atau pernyataan kuesioner yang telah dikuantitatifkan, jumlah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Data primer, berupa jawaban dari responden atas pernyataan kuesioner yang disebarkan; 2) Data sekunder, diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mengenai tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, jumlah wajib pajak orang pribadi, sejarah berdirinya, struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bidang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jumlah populasi

diketahui sebanyak 69.280 orang, merupakan jumlah wajib pajak orang pribadi efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur pada tahun 2015. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini berdasarkan metode *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Penentuan sampel dihitung menggunakan rumus Slovin (Husein, 2008:78), yaitu:

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

Keterangan:

- n = Jumlah anggota sampel
- N = Jumlah anggota populasi
- e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Denpasar Timur, diketahui jumlah populasi dari WPOP efektif pada tahun 2015 sebanyak 69.280 orang. Dengan demikian, besarnya sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{69.280}{1+69.280 (0,1)^2} = 99,99 = 100$$

Banyaknya sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 99,99 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

Metode pengumpulan data dengan teknik kuesioner dan observasi non partisipan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* yang telah dimodifikasi dengan skor 1 sampai 4. Teknik analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini, ialah uji instrumen data, statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji kelayakan model, dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah kuesioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 100 kuesioner, yang dikembalikan sebanyak 100 kuesioner dan setelah diperiksa semua kuesioner telah diisi dengan benar dan layak digunakan sebagai bahan analisis.

Pengujian instrumen yakni uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang terdiri dari item-item pernyataan pemahaman peraturan perpajakan (X_1), persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X_2), kewajiban moral (X_3), kualitas pelayanan (X_4), sanksi perpajakan (X_5), dan kemauan ikut *tax amnesty* (Y) memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,3. Sehingga seluruh indikator pernyataan tersebut telah memenuhi syarat validitas data.

Uji instrumen yakni uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu instrumen pada penelitian dapat dipercaya sebagai alat untuk pengumpulan data. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1)	0,957	Reliabel
Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan (X_2)	0,921	Reliabel
Kewajiban Moral (X_3)	0,916	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_4)	0,981	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X_5)	0,906	Reliabel
Kemauan Ikut <i>Tax Amnesty</i> (Y)	0,955	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabelindependen dan dependen memiliki nilai lebih besar dari 0,7 pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan deviasi standar seluruh variabel dengan N adalah banyaknya responden penelitian. Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4.
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	11,47	38,32	28,95	8,15
X2	100	4,00	16,25	12,10	3,23
X3	100	4,00	15,77	12,20	3,41
X4	100	19,00	71,60	56,28	15,87
X5	100	4,00	15,88	12,23	3,30
Y	100	5,00	19,46	14,85	4,22

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Tabel 4 menunjukkan bahwa banyaknya kuesioner yang diolah adalah 100 kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_1) mempunyai nilai minimum sebesar 11,47 kemudian nilai maksimum sebesar 38,82, dan nilai rata-rata sebesar 28,95. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat pemahaman peraturan perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur rata-rata tinggi. Deviasi Standar 8,15, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai pemahaman peraturan perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 8,15.

Variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X_2) mempunyai nilai minimum sebesar 4,00 kemudian nilai maksimum sebesar 16,25, dan nilai rata-

rata sebesar 12,10. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif persepsi atas efektivitas sistem perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur rata-rata tinggi. Deviasi Standar 3,23, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai persepsi atas efektivitas sistem perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 3,23.

Variabel kewajiban moral (X_3) mempunyai nilai minimum sebesar 4,00 kemudian nilai maksimum sebesar 15,77, dan nilai rata-rata sebesar 12,20. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif kewajiban moral di KPP Pratama Denpasar Timur rata-rata tinggi. Deviasi Standar 3,41, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kewajiban moral yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 3,41.

Variabel kualitas pelayanan (X_4) mempunyai nilai minimum sebesar 19,00 kemudian nilai maksimum sebesar 71,60, dan nilai rata-rata sebesar 56,28. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif kualitas pelayanan di KPP Pratama Denpasar Timur rata-rata tinggi. Deviasi Standar 15,87, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kualitas pelayanan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 15,87.

Variabel sanksi perpajakan (X_5) mempunyai nilai minimum sebesar 4,00 kemudian nilai maksimum sebesar 15,88, dan nilai rata-rata sebesar 12,23. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif sanksi perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur rata-rata tinggi. Deviasi Standar 3,30, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai sanksi perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 3,30.

Variabel kemauan ikut *tax amnesty* (Y) mempunyai nilai minimum sebesar 5,00 kemudian nilai maksimum sebesar 19,46, dan nilai rata-rata sebesar 14,85. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat kemauan ikut *tax amnesty* di KPP Pratama Denpasar Timur rata-rata tinggi. Deviasi Standar 4,22, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kemauan ikut *tax amnesty* yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 4,22.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada, yaitu untuk melihat pengaruh antara dua variabel atau lebih. Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,225	0,912		-1,344	0,182
X1	0,122	0,039	0,235	3,161	0,002
X2	0,239	0,089	0,183	2,705	0,008
X3	0,226	0,080	0,183	2,810	0,006
X4	0,056	0,022	0,210	2,573	0,012
X5	0,307	0,103	0,240	2,989	0,004

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \dots \dots \dots (2)$$

$$= -1,225 + 0,122X_1 + 0,239X_2 + 0,226X_3 + 0,056X_4 + 0,307X_5 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut: nilai konstanta (α) sebesar -1,225 memiliki arti jika variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_1), persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X_2), kewajiban moral (X_3), kualitas pelayanan (X_4), dan sanksi perpajakan (X_5) dinyatakan konstan,

maka kemauan ikut *tax amnesty* (Y) cenderung menurun. Koefisien regresi pemahaman peraturan perpajakan (X_1) yakni 0,122 menunjukkan apabila pemahaman peraturan perpajakan mengalami peningkatan, maka kemauan ikut *tax amnesty* cenderung meningkat. Ini berarti semakin besar pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki, maka wajib pajak akan cenderung semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya kemauan untuk ikut *tax amnesty*.

Koefisien regresi persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X_2) yakni 0,239 menunjukkan apabila persepsi atas efektivitas sistem perpajakan mengalami peningkatan, maka kemauan ikut *tax amnesty* cenderung meningkat. Ini berarti semakin baik persepsi atas efektivitas sistem perpajakan yang dimiliki, maka wajib pajak akan cenderung semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya kemauan untuk ikut *tax amnesty*. Koefisien regresi kewajiban moral (X_3) yakni 0,226 menunjukkan apabila kewajiban moral mengalami peningkatan, maka kemauan ikut *tax amnesty* cenderung meningkat. Ini berarti semakin besar kewajiban moral yang dimiliki, maka wajib pajak akan cenderung semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya kemauan untuk ikut *tax amnesty*.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_4) yakni 0,056 menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka kemauan ikut *tax amnesty* cenderung meningkat. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki, maka wajib pajak akan cenderung semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya kemauan untuk ikut *tax amnesty*. Koefisien

regresi sanksi perpajakan (X_5) yakni 0,307 menunjukkan apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan, maka kemauan ikut *tax amnesty* cenderung meningkat. Ini berarti semakin tegassanksi perpajakan yang dimiliki, maka wajib pajak akan cenderung semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya kemauan untuk ikut *tax amnesty*.

Uji asumsi klasik yakni uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian, variabel bebas dan terikat terdapat distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini angka probabilitas atau *Asymp. Sig* (2-tailed) menunjukkan nilai 0,200 yakni lebih besar dari 0,05 yang artinya bahwa seluruh data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji asumsi klasik yakni uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1)	0,417	2,400
Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan (X_2)	0,502	1,993
Kewajiban Moral (X_3)	0,545	1,833
Kualitas Pelayanan (X_4)	0,348	2,876
Sanksi Perpajakan (X_5)	0,356	2,808

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Nilai signifikansi masing-masing variabel bebas dalam penelitian ini lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel terikatnya. Dari hasil pengujian koefisien determinasi, didapat nilai *Adjusted R Square* adalah 0,783 atau 78,30 persen, ini artinya sebesar 78,30 persen variasi kemauan ikut *tax amnesty* dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 21,70 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian ANOVA diperoleh nilai F sebesar 67,957 signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa model regresi yang digunakan layak.

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. *Level of significant* (α) yang digunakan adalah 5 persen (0,05) dan dapat dijelaskan sebagai berikut. Berdasarkan Tabel 5 hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dijabarkan sebagai berikut: Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*. Berdasarkan tingkat signifikansi variabel pemahaman

peraturan perpajakan sebesar 0,002 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*. Berdasarkan tingkat signifikansi variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan sebesar 0,008 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_2 diterima. Hal ini membuktikan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Pengaruh kewajiban moral pada kemauan ikut *tax amnesty*. Berdasarkan tingkat signifikansi variabel kewajiban moral sebesar 0,006 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_3 diterima. Hal ini membuktikan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Pengaruh kualitas pelayanan pada kemauan ikut *tax amnesty*. Berdasarkan tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,012 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_4 diterima. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Pengaruh sanksi perpajakan pada kemauan ikut *tax amnesty*. Berdasarkan tingkat signifikansi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_5 diterima. Hal ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa H_1 diterima, artinya variabel pemahaman peraturan

perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Hal ini disebabkan karena wajib pajak sudah memahami peraturan perpajakan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT serta mengaplikasikannya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan seseorang terhadap peraturan perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purnaditya (2015) dan Kusuma (2016) mengemukakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di mana dalam penelitian ini berfokus pada kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa H_2 diterima, artinya variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Perkembangan sistem perpajakan dengan menggunakan media *online* sebagai sarana pendukung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan merupakan pendapat atau hal yang dirasakan oleh wajib pajak tentang efektivitas atas fasilitas yang ada untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Melalui sistem perpajakan baru

yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aji (2014) dan Andinata (2015) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak di mana dalam penelitian ini berfokus pada kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan kewajiban moral berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa H_3 diterima, artinya variabel kewajiban moral berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Setiap wajib pajak yang memiliki moral yang baik dengan cara pandang positif terhadap pajak serta menganggap pajak itu sebagai suatu kewajiban yang positif maka hal ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Sukartha (2014) serta Aditya dan Ery (2015) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di mana dalam penelitian ini berfokus pada kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty*.

Hasil pengujian hipotesis menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa H_4 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh

Sanjaya (2014) serta penelitian Layata dan Ery (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di mana dalam penelitian ini berfokus pada kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty*.

Kualitas pelayanan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan yang bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh petugas pajak secara langsung akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya.

Hasil pengujian hipotesis menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa H_5 diterima, artinya variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) serta Ilhamsyah, dkk (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di mana dalam penelitian ini berfokus pada kemauan wajib pajak untuk ikut *tax amnesty*.

Tekanan situasi atau keadaan yang memaksa dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi perpajakan ditaati, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi perpajakan akan menimbulkan lebih banyak kerugian pada wajib pajak sehingga wajib pajak memilih untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil pembahasan yang telah dijelaskan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut ini: 1) Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*; 2) Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*; 3) Kewajiban moral berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*; 4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*; 5) Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kemauan ikut *tax amnesty*.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut: 1) Bagi Instansi Pajak, a) Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, jawaban responden pada kuesioner terhadap variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan variabel lain yang diteliti. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan masih belum maksimal, sehingga KPP Pratama Denpasar Timur diharapkan dapat meningkatkan persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan melalui penyuluhan mengenai sistem perpajakan dan mengadakan *training* mengenai sistem perpajakan *online*; b) Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemauan ikut *tax amnesty*

adalah dengan mengadakan sosialisasi mengenai peraturan perpajakan, penjelasan akan pentingnya dan manfaat *tax amnesty* kepada seluruh masyarakat yang menjadi wajib pajak khususnya penyuluhan atau pertemuan ditingkat desa untuk lebih ditingkatkan; c) Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak hendaknya harus dapat dijaga dan ditingkatkan seperti meningkatkan kualitas pegawai pajak dalam penanganan dan penjelasan tentang perpajakan ataupun infrastruktur fisik pendukung kenyamanan wajib pajak; d) Meningkatkan efektivitas sanksi perpajakan pada wajib pajak. Penegakan sanksi pajak harus sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

REFERENSI

- Aditya Pranata, Putu dan Putu Ery Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10.2 (2015): 456-473 ISSN: 2302 – 8556.
- Agustiningsih, Wulandari. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ajsen, Icek. 2002. Constructing a TBP Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations. September (Revised January, 2006)
- Alabede, James O., Zaimah Bt. Zainol Affrin dan Kamil Md. Idris. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role?. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 35: h: 90-108.
- Ali, Mukhtar M, H. Wayne Cecil, dan James A. Knoblett. 2001. The Effect Of Tax rates and Enforcement Policies on Tax Payer Compliance A Study of self-Employed Tax Payer. *Atlantic Economic Journal*. 29 (2): June.

- Bobek, Donna D., dan Richard C. Hatfield. 2003. An Investigation of The Theory of Planned Behavior and The Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15.
- Cummings, Ronald G., Jorge Martinez-Vazquez, Michael McKee, Benno Torgler. 2005. Effects of Tax Morale on Tax Compliance: Experimental and Survey Evidence. *Annual Meeting of the Public Choice Society*, h: 36.
- Devos, Ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Attitudes Towards Compliance and The Penalties For Non. *Compliance. Revenue Law Journal*.19: h:155. 1 Article.
- Gerald, Chau dan Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2): h:34-40.
- Hammar,H., S.C. Jagers dan K. Nordblom. 2005. Tax Evasion and The Importance of Trust. *Working Paper, Goteborg University*.
- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2 (4).
- James Alm, Jorge Martinez, Sally Wallace.2009. *Do Tax Amnesties Work? The Revenue Effects of Tax Amnesties During the Transition in the Russian Federation*. *Economic Analysis & Policy* Vol. 39.
- Layata, Sherly dan Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9.2 (2014): 540-556 ISSN: 2302-8556.
- Lederman, Leandra. 2003. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*. 64(6): h:1453-1514.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: ANDI.
- Melando, Nelinda dan Waluyo. 2013. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di KPP Pratama Tigaraksa). *Jurnal Universitas Multimedia Nusantara Ultima Accounting* 5(2).
- Mukarromah, Awwaliatul, Suci Noor Aeny, dan Retno Megawati. 2016. Pentingnya Peran Tax Amnesty di 2016. *Inside Tax* Edisi 37 Maret 2016.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang

terdaftar di KPP Pratama Padang).*Artikel Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.*

Ndekwa, Alberto Gabriel. 2014. Factors for Improving Tax Compliance Among Small and Medium Enterprises in Tanzania. *The International Journal of Business and Management.*

Nicoleta. 2011. A Review of Factors for Tax Compliance.*International Journal of Economics and Business Administration.*

Nurhayati, Nunung, Elly Halimatusadiah, danDiamonalisa. 2015. Influence of Tax Officer Service Quality and Knowledge of Tax on Individual Taxpayer Compliance in Tax Office (KPP) Bojonagara Bandung. *International Journal of Applied Research* 2015; 1(8): h:805-809.

Rahayu, Puji. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam Membayar Pajak Hotel (Studi Kasus pada Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru).*Jurnal Fakultas Ekonomi Riau Jom FEKON2*(2).

Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel.*E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 7.1 (2014): 207-222ISSN: 2302-8556.

Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.*Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Torgler, B (2005). Tax Morale and direct Democracy. *European Journal Of PoliticalEconomy*, 21, h:525-531.

Wenzel, M. 2005. Motivation or Rationalization Casual Relation Between Etichs, Norms andTax Compliance. *Journal Of Economics Psychology.* 26(24):h:491-208.

Widayati, dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga).*Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto.*