

Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

A.A. Gede Wisnu Adhimatra¹
Naniek Noviari²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: wisnuadhimatra@gmail.com / telp. +6281294049380

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP yang terdaftar dan efektif pada tahun 2016 di KPP Pratama Denpasar Timur. Sampel dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan perhitungan rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 100 sampel WPOP yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Hal ini berarti bahwa apabila kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur semakin membaik maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Kata kunci : kondisi keuangan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan WPOP.

ABSTRACT

The purpose this study was to determine effect of the taxpayer's financial condition, quality service, and taxation sanctions on WPOP compliance at the KPP Pratama Denpasar Timur. The population were all WPOP registered and effective in 2016 at KPP Pratama Denpasar Timur. The sample was obtained based on the calculation of the Slovin formula, so the samples is 100 of WPOP were registered as Individual Taxpayers at KPP Pratama Denpasar Timur. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the taxpayer's financial condition, the quality service of the tax authorities, and taxation sanctions had a positive effect on WPOP compliance registered in KPP Pratama Denpasar Timur. This means that if the taxpayer's financial condition, the service quality, and tax sanctions on the KPP Pratama Denpasar Timur are getting better, it will further increase the taxpayer's compliance in paying taxes at KPP Pratama Denpasar Timur.

Keywords: *financial condition, service quality of tax authorities, tax sanctions, WPOP compliance.*

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan membutuhkan dana yang sangat besar dan salah satu dana

tersebut berasal dari penerimaan pajak (Nurmiati, 2014). Pajak digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan akan berdampak terhadap pembangunan nasional, peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat., Negara memerlukan adanya aliran dana untuk menjalankan roda pemerintahan. Sektor pendapatan terbesar dalam pos APBN berasal dari penerimaan pajak yang masih potensial untuk terus ditingkatkan penerimaannya. Pemerintah harus memiliki manajemen yang baik dalam mengelola sumber dana yang telah diperoleh dari sektor pajak agar penggunaannya berjalan efektif dan efisien sehingga tidak terjadi penyalahgunaan (Marjan, 2014).

Pajak berperan penting sebagai salah satu sumber penerimaan negara terbesar, sehingga pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dengan diberlakukannya *self-assessment system* dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984. Kelebihan dari sistem *self assesment* ini adalah WP diberi kepercayaan oleh fiskus untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kelemahan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang nantinya akan timbul menjadi tanggung jawab wajib pajak (Mardiasmo,2016).

Kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak dengan sistem *self assessment system* adalah kepatuhan wajib pajak (Marjan, 2014). Adanya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan merupakan tuntutan dari penerapan *Self Assessment System* (Dewi dan Naniek,

2017). Faktor-faktor yang diperkirakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan (Yogatama, 2014). Pernyataan Yogatama didukung oleh penelitian yang dilakukan Nugraheni (2015) menjelaskan bahwa faktor-faktor kepatuhan wajib pajak orang pribadi antara lain, kesadaran wajib pajak, pengetahuan & pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak, keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional.

Wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Apabila penghasilan yang diterima telah memenuhi Penghasilan Kena Pajak (PKP), maka wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan perlu ditumbuhkan secara terus menerus, agar kepatuhan perpajakan tercapai, Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pemberian layanan fiskus yang optimal bagi wajib pajak.

Pelayanan fiskus juga merupakan hal penting untuk membantu penerimaan negara, dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan profesional, jujur dan bertanggung jawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih. Ada juga yang nakal, dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak, seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012 (Nurmiati, 2014). Kasus tersebut membentuk persepsi wajib pajak yang menilai

bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat memengaruhi 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 denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan yang masih harus dibayar oleh wajib pajak, maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Lely (2018) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memiliki realisasi penerimaan pajak dari tahun 2013 sampai 2016 cenderung menurun dari penerimaan yang ditargetkan seperti yang terangkum pada Tabel 1.

Tabel 1.
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur
Tahun 2013-2016

Tahun	Target Penerimaan Pajak (Rp.)	Realisasi Penerimaan Pajak (Rp.)
2013	637.211.667.216	535.259.555.282
2014	641.779.098.999	549.955.840.884
2015	735.974.936.999	670.605.162.941
2016	888.528.752.389	775.034.418.653

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2017

Berdasarkan data pada Tabel 1 terlihat bahwa realisasi penerimaan pajak tidak mencapai target yang ditentukan, sedangkan penerimaan pajak yang ditargetkan semakin meningkat. Hal tersebut berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam memasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan yang semakin menurun.

Alasan dipilihnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sebagai lokasi penelitian karena data menunjukkan jumlah WPOP yang menyampaikan SPT Tahunan cenderung fluktuatif, sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang cenderung meningkat setiap tahunnya dari tahun 2013-2016 mulai 82.648, 87.034, 91.739 dan 95.775 WPOP. Data jumlah WPOP yang menyampaikan SPT Tahunan, jumlah WPOP terdaftar dan jumlah WPOP efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur tahun 2013-2016 disajikan pada Tabel 2.

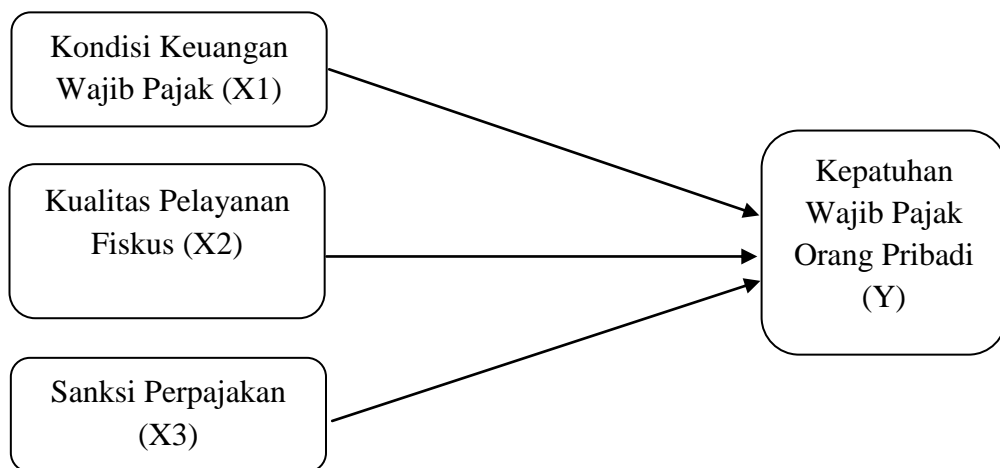
Tabel 2.
Jumlah WPOP yang Terdaftar dan Efektif serta SPT yang Diterima di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2013-2016

Tahun	WPOP Terdaftar (Org)	WPOP Efektif (Org)	SPT Yang Diterima (lembar)
2013	82,648	60,195	35,186
2014	87,034	64,576	35,356
2015	91,739	69,280	37,419
2016	95,775	73,316	38,783

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2017

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa jumlah WPOP terdaftar lebih besar dari jumlah WPOP efektif dan SPT yang diterima. WPOP efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan. Peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan dengan cara mendorong kepatuhan, pemahaman, dan penghayatan bahwa pajak adalah sumber utama pembiayaan negara dan pembangunan nasional serta merupakan salah satu kewajiban kenegaraan sehingga setiap anggota masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan sendiri kewajibannya karena pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti ingin melakukan penelitian kembali dengan menggunakan tiga variabel bebas yaitu kondisi keuangan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Secara sistematis, kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Desain Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual dan kajian penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pengaruh kondisi keuangan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Kondisi Keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H2: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur berlokasi di Jalan Kapten Tantular No. 4 GKN II, Renon. Lokasi penelitian ini dipilih karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang fluktuatif.

Objek penelitian ini adalah kondisi keuangan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini antara lain adalah kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Rangkuman Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Referensi
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	1. Pembayaran pajak dilakukan tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku dan informasi yang diperoleh.	Jatmiko (dalam Nurmiati, 2014)
	2. Wajib pajak selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar	
	3. Wajib pajak secara umum paham dan berusaha memahami UU perpajakan.	
	4. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan mengetahui prosedur pelaporan	
Kondisi Keuangan (X1)	1. Wajib pajak melaporkan semua penghasilannya.	Aryobimo dan Agustiantono (dalam Nurmiati, 2014)
	2. Tarif pajak sesuai kemampuan wajib pajak.	
	3. Wajib pajak puas terhadap kondisi keuangannya sendiri	
	4. Baik buruknya kondisi keuangan bukan menjadi penghalang bagi wajib pajak untuk taat membayar pajak	

Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik. 2. Petugas pajak senantiasa memperlakukan wajib pajak secara adil tanpa pandang bulu. 3. Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan. 4. Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. 5. Kepuasan dengan kualitas pelayanan fiskus pajak saat ini. 	Rosvitawati (dalam Nugraheni, 2015)
Sanksi Perpajakan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. 2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran. 3. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan. 4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. 5. Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran selama ini belum cukup menimbulkan efek jera 	Arum (2012)

Sumber : Data diolah, 2018

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun 2016 sejumlah 95,775 orang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipergunakan sebagai sampel bila responden tersebut memenuhi kriteria sebagai sumber data (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{95,775}{(1 + 95,775 (0,1)^2)}$$

$$n = 99.99$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Ukuran populasi (N) sebesar 95,775 dengan presentase kelonggaran ketidakteitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau diinginkan (e) adalah 0,1. Melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel WPOP yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Metode pengumpulan data untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi, wawancara dan kuisioner. Data dokumentasi berupa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur, gambaran umum, sejarah serta struktur organisasi di KPP Pratama Denpasar Timur. Kemudian teknik wawancara meliputi data jumlah wajib pajak yang terdaftar dan yang efektif, jumlah target dan realisasi penerimaan pajak dan jumlah pelaporan SPT dari tahun 2013-2016 di KPP Pratama Denpasar Timur. Lalu metode pengumpulan data dengan kuisioner diberikan kepada responden dengan diantar langsung oleh peneliti. Untuk masing-masing pernyataan dalam kuesioner, diberikan skor 1-4 berdasarkan *skala likert* 4 poin. Hal ini dilakukan untuk menghindari bias jawaban karena jika menggunakan *skala likert* 5 poin kemungkinan responden akan cenderung memilih jawaban netral apabila menemukan pertanyaan atau pernyataan yang meragukan bagi responden itu sendiri.

Teknik analisis data dalam penelitian ini diawali dengan melakukan uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya data diuji terlebih dahulu menggunakan

uji asumsi klasik agar tidak terjadi bias dalam pengujian ini. Uji asumsi klasik tersebut meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Kemudian untuk meneliti pengaruh variabel independen pada variabel dependen, maka alat analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda, dengan bentuk persamaan regresi menggunakan model sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
 α = Konstanta
 β_1 - β_3 = Koefisien regresi untuk setiap variabel independen
 X_1 = Kondisi Keuangan Wajib Pajak
 X_2 = Kualitas Peayanan Fiskus
 X_3 = Sanksi Perpajakan
 ε = Standar error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan data responden yang dikumpulkan untuk mengetahui profil responden penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sehingga responden penelitian berjumlah 100 orang WPOP yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Responden penelitian digambarkan dengan menyajikan karakteristiknya berdasarkan variabel demografi yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan kepentingan pajaknya, seperti yang dijabarkan dalam Tabel 4.

Tabel 4.
Distribusi Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	59	59
	Wanita	41	41
Jumlah		100	100
Tingkat umur (tahun)	20-30	43	43
	31-40	39	39

	> 40	18	18
	Jumlah	100	100
Pekerjaan	Pegawai Negeri	39	39
	Swasta	39	39
	Wiraswasta	22	22
	Jumlah	100	100

Sumber :Data diolah, 2018

Tabel 4. menunjukkan jumlah responden pria sebanyak 59 orang (59%) dan responden wanita sebanyak 41 orang (41%). Berdasarkan kriteria tingkat umur menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-30 tahun adalah sebanyak 43 orang (43%). Responden yang berusia 31-40 tahun adalah sebanyak 39 orang (39%) dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 18 orang (18%). Distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai negeri dan pegawai swasta masing-masing sebanyak 39 orang (39%), sedangkan responden yang wiraswasta sebanyak 22 orang (22%).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5. Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh *item* pernyataan lebih besar dari 0,30 dengan signifikansi kurang dari 0,05 dan memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tabel 5.
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Sig. (2-tailed)	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kondisi keuangan wajib pajak (X ₁)	X _{1,1}	0,766	0,000	0,763	Valid dan Reliabel
	X _{1,2}	0,667	0,000		
	X _{1,3}	0,514	0,004		
	X _{1,4}	0,735	0,000		
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₂)	X _{2,1}	0,537	0,000	0,721	Valid dan Reliabel
	X _{2,2}	0,371	0,000		
	X _{2,3}	0,617	0,000		
	X _{2,4}	0,621	0,000		
	X _{2,5}	0,709	0,000		
Sanksi Perpajakan (X ₃)	X _{3,1}	0,621	0,000	0,743	Valid dan Reliabel
	X _{3,2}	0,626	0,000		
	X _{3,3}	0,608	0,000		
	X _{3,4}	0,469	0,009		
	X _{3,5}	0,754	0,000		
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y ₁	0,389	0,000	0,755	Valid dan Reliabel
	Y ₂	0,794	0,000		
	Y ₃	0,755	0,000		
	Y ₄	0,621	0,000		

Sumber : Data diolah, 2018

Deskripsi jawaban responden menyajikan penilaian responden terhadap setiap butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Skala pengukuran yang dipergunakan mulai dari 1 sampai dengan 4. Untuk mendeskripsikan penilaian rata-rata responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian, hasil jawaban responden disesuaikan dengan desain skala pengukuran yang telah ditetapkan dengan rumus interval kelas sebagai berikut:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{4 - 1 - 1}{4} = 0,75$$

Dari interval kelas tersebut maka dapat diketahui batasan nilai masing-masing kelas menjadi dasar penentu katagori rata-rata jawaban responden sebagai berikut:

$$1,00 - 1,75 = \text{Sangat tidak baik}$$

1,76 – 2,50	= Tidak baik
2,51 – 3,25	= Baik
3,26 – 4,00	= Sangat baik

Kriteria pengukuran tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan semakin baik tanggapan responden terhadap *item* maupun variabel tersebut.

Hasil analisis deksriptif sebagaimana disajikan pada Tabel 6 menunjukkan skor rata-rata terhadap variabel kondisi keuangan wajib pajak sebesar 3,37. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kondisi keuangan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dikatakan sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Baik buruknya kondisi keuangan bukan menjadi penghalang bagi wajib pajak untuk taat membayar pajak”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,45. Hal ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memiliki persepsi bahwa taat membayar pajak bukanlah ditentukan dari baik buruknya kondisi keuangan wajib pajak.

Indikator kondisi keuangan wajib pajak yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat dalam pernyataan “Wajib pajak melaporkan semua penghasilannya”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,24. Dalam pernyataan tersebut 11 responden menjawab tidak setuju, 54 responden menjawab setuju dan 35 responden menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang belum melaporkan seluruh penghasilannya dengan benar.

Tabel 6.
Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kondisi Keuangan
Wajib Pajak

Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden				Rata-Rata	Keterangan
	1	2	3	4		
Wajib pajak melaporkan semua penghasilannya.	0	11	54	35	3,24	Baik
Tarif pajak sesuai kemampuan wajib pajak.	0	0	56	44	3,44	Sangat Baik
Wajib pajak puas terhadap kondisi keuangannya sendiri	0	4	55	41	3,37	Sangat Baik
Baik buruknya kondisi keuangan bukan menjadi penghalang bagi wajib pajak untuk taat membayar pajak	0	5	45	50	3,45	Sangat Baik
Rata-rata Skor Variabel Kondisi keuangan wajib pajak					3,37	Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2018

Hasil analisis deksriptif sebagaimana disajikan pada tabel 7 menunjukkan skor rata-rata terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 3,22. Hal ini mengindikasikan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan, “Kepuasan dengan kualitas pelayanan fiskus pajak saat ini”. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat dalam pernyataan “Petugas pajak senantiasa memperlakukan wajib pajak secara adil tanpa pandang bulu”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,10. Dalam pernyataan tersebut 8 responden menjawab tidak setuju, 74 responden menjawab setuju dan 18 responden menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang merasa belum diperlakukan secara adil oleh petugas pajak.

Tabel 7.
Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden				Rata-Rata	Keterangan
	1	2	3	4		
Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik.	0	8	64	28	3,20	Baik
Petugas pajak senantiasa memperlakukan wajib pajak secara adil tanpa pandang bulu.	0	8	74	18	3,10	Baik
Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.	0	7	56	37	3,30	Sangat Baik
Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.	0	14	58	28	3,14	Baik
Kepuasan dengan kualitas pelayanan fiskus pajak saat ini.	0	4	57	39	3,35	Sangat Baik
Rata-rata Skor Variabel Kualitas Pelayanan					3,22	Baik

Sumber: Data diolah, 2018

Hasil analisis deksriptif sebagaimana disajikan pada Tabel 8 menunjukkan skor rata-rata variabel sanksi pajak sebesar 3,22. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat sanksi pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sudah terlaksana dengan sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan”. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur secara keseluruhan setuju bahwa sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan, sehingga sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.

Tabel 8.
Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Sanksi Pajak

Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden				Rata - Rata	Keterangan
	1	2	3	4		
Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.	1	3	72	24	3,19	Baik
Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.	0	10	54	36	3,26	Sangat Baik
Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.	0	7	51	42	3,35	Sangat Baik
Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.	0	9	59	32	3,23	Baik
Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran selama ini belum cukup menimbulkan efek jera.	0	18	55	27	3,09	Baik
Rata-rata Skor Variabel Sanksi pajak					3,22	Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2018

Indikator sanksi pajak yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat dalam pernyataan “Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran selama ini belum cukup menimbulkan efek jera”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,09. Dalam pernyataan tersebut 18 responden menjawab tidak setuju, 55 responden menjawab setuju dan 27 responden menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang merasa bahwa sanksi yang diberikan belum memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran.

Tabel 9.
Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden				Rata - Rata	Keterangan
	1	2	3	4		
Pembayaran pajak dilakukan tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku dan informasi yang diperoleh.	0	2	73	25	3,23	Baik
Wajib pajak selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar	0	8	54	38	3,30	Sangat Baik
Wajib pajak secara umum paham dan berusaha memahami UU perpajakan.	0	7	64	29	3,22	Baik
Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan mengetahui prosedur pelaporan.	0	10	63	27	3,17	Baik
Rata-rata Skor Variabel Kepatuhan Wajib Pajak					3,23	Baik

Sumber: Data diolah, 2018

Hasil analisis deksriptif sebagaimana disajikan pada Tabel 9 menunjukkan skor rata-rata kepatuhan wajib pajak sebesar 3,23. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dikatakan tinggi dengan skor 3,23. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Wajib pajak selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar”. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sudah mampu menghitung pajak dengan jumlah yang benar, sehingga dapat dikatakan bahwa responden sudah memiliki kepatuhan pajak yang baik.

Indikator kepatuhan wajib pajak yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat dalam pernyataan “Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan mengetahui prosedur pelaporan”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,23. Dalam pernyataan tersebut 10 responden menjawab tidak setuju, 63 responden menjawab

setuju dan 27 responden menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang tidak mampu mengisi formulir pajak dengan benar dan mengetahui prosedur pelaporan.

Perhitungan koefisien regresi linier berganda dilakukan dengan analisis regresi melalui *software SPSS 18.0 for Windows*, diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 10.

Tabel 10.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.266	1.223		2.669	.009
	Kondisi Keuangan WP	.184	.085	.206	2.159	.033
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.290	.078	.362	3.712	.000
	Sanksi Perpajakan	.156	.071	.204	2.190	.031

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda seperti yang disajikan pada Tabel 10, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,266 + 0,184 X_1 + 0,290 X_2 + 0,156 X_3$$

Nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas pada Tabel 10 bernilai positif dengan nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 11.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 ^a	.399	.380	1.106

Sumber : Data diolah, 2018

Hasil uji koefisien determinasi dalam Tabel 11 menunjukkan besarnya nilai *adjusted R²* (koefisien determinasi yang telah disesuaikan) adalah 0,380. Ini berarti bahwa sebesar 38% variasi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variasi kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 62% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Uji kelayakan model regresi bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang diidentifikasi (kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan) tepat digunakan memprediksi kepatuhan wajib pajak. Uji ini sering juga disebut dengan uji F. Hasil uji kelayakan model dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 12.

Tabel 12.
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.318	3	16.773	12.611	.000 ^a
	Residual	107.729	81	1.330		
	Total	158.047	84			

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa Nilai F_{hitung} sebesar 12,611, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya, pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini memberikan makna bahwa seluruh variabel independen yaitu kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan mampu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hal ini berarti model dapat digunakan untuk analisa lebih lanjut atau

dengan kata lain model dapat digunakan untuk memproyeksikan karena hasil *goodness of fitnya* baik dengan nilai signifikansi *P value* 0,000.

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Nurmiati, 2014).

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Kondisi keuangan wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Tabel 10 diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,033 dengan nilai koefisien beta 0,184. Nilai Signifikansi $0,033 < 0,05$ mengindikasikan H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Semakin baik kondisi keuangan seorang wajib pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kondisi keuangan seorang wajib pajak, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif atau searah antara kondisi keuangan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa Wajib pajak yang mempunyai kondisi keuangan yang sulit akan merasa tertekan

dalam membayar pajak karena masih terdapat kebutuhan-kebutuhan lain yang lebih penting daripada membayar pajak, sedangkan wajib pajak dengan kondisi keuangan yang baik, pembayaran pajak bukanlah menjadi hal yang sulit karena pendapatan yang diterima lebih besar dan tidak akan menyulitkan kebutuhannya yang lain (Mubarokah dan Srimindarti, 2015). Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012), Mubarokah dan Srimindarti (2015) dan Nurmiati (2014), yang memperoleh hasil bahwa kondisi keuangan secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak yang baik, akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajibannya atau bisa dikatakan tingkat kepatuhan pajaknya tinggi.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai salah satu cara dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kristina, 2015). Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak merasa dihargai dan merasa diberikan fasilitas, sehingga membuat wajib pajak merasa lebih dimudahkan dalam melakukan pemenuhan pajaknya maka dampak yang diberikan terhadap KPP adalah peningkatan kepatuhan dari wajib pajak tersebut (Layata dan Setiawan, 2014).

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Tabel 10 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,290. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan H_0 ditolak dan H_2 diterima, berarti bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hasil analisis menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur semakin membaik maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan fiskus yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin menurun. Hasil penelitian ini sesuai dengan *theory of planned behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1988), khususnya pada salah satu faktornya, yaitu *normative beliefs*. Keterkaitan faktor *normative beliefs* dengan pelayanan fiskus, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), Santi (2012), Marjan (2014), serta Mubarokah dan Srimindarti (2015) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali oleh sebab itu pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajibannya menaati peraturan perundang-undangan perpajakan. Pandangan tentang pengenaan sanksi pajak yang akan lebih merugikan apabila wajib pajak melakukan penghindaran pajak menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga salah satu cara untuk menghindari sanksi perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran tepat waktu atau jangan melewati jangka waktu yang ditetapkan (Pratiwi dan Setiawan, 2014)

Berdasarkan hasil analisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Tabel 10 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,031 dengan nilai koefisien beta 0,156. Nilai signifikansi $0,031 < 0,05$ mengindikasikan H_0 ditolak dan H_3 diterima, berarti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak

di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Ini berarti bahwa apabila sanksi perpajakan yang diterapkan semakin memberatkan wajib pajak maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Begitu pula sebaliknya, semakin ringan sanksi perpajakan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin rendah. Hasil penelitian ini sesuai dengan *theory of planned behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1988), khususnya pada salah satu faktornya, yaitu *control beliefs*. Keterkaitan faktor *control beliefs* dengan sanksi pajak, yaitu sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), Najib (2013), Marjan (2014), serta Mubarokah dan Srimindarti (2015) yang memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak, oleh sebab itu sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yaitu Wajib Pajak sebaiknya membayar kewajiban pajaknya tepat waktu, karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan pembayaran pajak bagi wajib pajak orang pribadi dengan berbagai layanan unggulan yang telah disediakan. Selain itu wajib pajak orang pribadi sebaiknya melaporkan semua penghasilannya sesuai dengan kondisi keuangan masing-masing.

Saran Bagi Petugas Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur Untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, maka sebaiknya Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan pelatihan pelayanan wajib pajak bagi petugas agar dapat meningkatkan pelayanan yang prima. Melalui pelatihan pelayanan wajib pajak terhadap petugas pajak diharapkan seluruh pegawai dapat bertindak profesional dan memiliki mental yang siap melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya.

Sanksi perpajakan sebaiknya disosialisasikan dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan seperti pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-

penyebab dikenakannya suatu sanksi denda terhadap wajib pajak dan Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran yang diberikan sebaiknya dapat menimbulkan efek jera.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, maka sebaiknya petugas pajak dapat meningkatkan pelayanan yang terbaik untuk para wajib pajak agar menarik wajib pajak untuk segera dan selalu patuh membayar kewajiban perpajakannya. Oleh karena masih banyak Wajib pajak yang tidak mengisi formulir pajak dengan benar dan mengetahui prosedur pelaporan, maka sebaiknya petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur laporan dan cara mengisi formulir pajak dengan benar

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti-peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran Pajak oleh wajib pajak orang pribadi, selain kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel peneliti, dan dapat melakukan penelitian di seluruh Kabupaten/Kota Provinsi Bali sehingga nanti hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.

REFERENSI

- Ajzen, I. 1988. The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2): 179-211
- Agustiantono, D. 2012. Analisis Faktor- Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB. Studi Empiris WPOP di

Kabupaten Pati. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro, Semarang

Arum, H.P. 2012. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(1), 1-63

Aryobimo, P.T. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2): 1-12

Dewi, A. dan Naniek N. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan pada Kemauan Mengikuti Tax Amnesty. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.19.2. : 1378-1405

Dewi, K. dan N. K. Lely A. M. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filling, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(2): 1626-1655

<https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara-milyar-rupiah-2007-2017.html>. Diakses pada tanggal 31 Maret 2018

<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers-lama/anggaran-pendapatan-dan-belanja-negara-tahun-2016/>. Diakses pada tanggal 9 Maret 2018

Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang), (http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf), diakses pada tanggal 16 November 2017)

KPP Pratama Denpasar Timur. 2017. Data Jumlah Wajib Pajak dan Jumlah Penerimaan Pajak.

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.

Marjan, R.M. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kesadaran Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan). *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Mubarokah, F., dan Srimindarti, C. 2015. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan

Wajib Pajak. *Paper presented at the Seminar Nasional & Call For Papers, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.*

Muliari, N.K dan P.E. Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1): 1-23.

Nugraheni, A.D. 2015. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.*

Nurmiati, 2014. Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kondisi Keuangan Terhadap Keatuhan Wajib Pajak Oran Pribadi di KPP Pratama Makasar Utara. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makasar.*

Santi, A.N. 2012. Analisis Pengaruh Kepatuhan Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhanwajib Pajak (Studi Empiris pada Wpop di Wilayah Kpp Pratama Semarang). *Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.*

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Torgler, B. 2005. Direct Democracy and Tax Morale. *European Journal of Political Economy*, 21(3): 525-531.