

Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Made Okvan Dwi Purwadi¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Indonesia.
Email: okvandwipurwadi@yahoo.com

Putu Ery Setiawan²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Indonesia.

ABSTRAK

Peningkatan penerimaan pajak didasari oleh beberapa faktor penting yang salah satunya adalah kepatuhan perpajakan. Religiusitas, pelayanan fiskus serta sanksi pajak merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Mengetahui pengaruh antara religiusitas, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan tujuan dari penelitian ini, dengan KPP Pratama Badung Selatan sebagai lokasi penelitian. Ditentukan sebanyak 100 responden yang merupakan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Badung sebagai sampel penelitian. Sampel ditentukan dengan metode *convenience sampling* dan data yang didapatkan dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa religiusitas, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak masing-masing memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Kata Kunci : Religiusitas, pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak.

Effects of Religiosity, Fiscus Services and Tax Sanctions on Personal Taxpayer Compliance

ABSTRACT

Increased tax revenue is based on several important factors, one of which is tax compliance. Religiosity, tax services and tax sanctions are some of the factors that influence tax compliance. Knowing the influence between religiosity, tax authorities, and tax sanctions on individual taxpayer compliance is the aim of this study, with the South Badung KPP as the research location. Determined as many as 100 respondents who are WPOPs registered at KPP Pratama Badung as the research sample. Samples were determined by convenience sampling method and data obtained were analyzed using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study it was found that religiosity, tax authorities services, and tax sanctions each had a positive influence on individual taxpayer compliance at the South Badung Tax Office.

Keywords : Religiosity, ministry of fiscal, tax sanctions, taxpayer compliance.



E-JA
e-Jurnal Akuntansi
e-ISSN 2302-8556

Denpasar,
Vol. 28 No. 3
September 2019
Hal. 2110-2125

Artikel masuk:
30 Mei 2019

Tanggal diterima:
11 Juli 2019

PENDAHULUAN

Sumber pendapatan dalam negeri terdiri dari dua penerimaan yaitu yang pertama penerimaan pajak dan yang kedua adalah penerimaan bukan pajak. Pendapatan sektor pajak merupakan pendapatan terbesar yang diterima oleh negara. Berikut adalah realisasi penerimaan negara dari sektor pajak dan penerimaan bukan pajak

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2015 - 2017 (Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak	Penerimaan Bukan Pajak	Total
2015	1.240.418,86	255.628,48	1.496.047,33
2016	1.284.970,10	261.976,30	1.546.946,60
2017	1.472.709,90	260.242,10	1.732.952,00

Sumber: www.bps.go.id, 2018

Penerimaan pajak pada tahun 2015 - 2017 juga meningkat setiap tahunnya. Keadaan tersebut membuktikan bahwa pajak merupakan penerimaan yang penting bagi negara maju maupun negara berkembang untuk pembangunan nasional (Alabede, Ariffin, & Idris, 2011).

Pajak memiliki peran yang penting bagi negara. DJP (Direktorat Jenderal Pajak) telah berupaya agar dapat meningkatkan semaksimal mungkin penerimaan pajak karena pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar. Melakukan reformasi pada sistem pemungutan pajak menjadi *self assessment system* sejak tahun fiskal 1984 merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah. *Self assessment system* yaitu wajib pajak memiliki kewajiban untuk menghitung kewajiban pajak yang dimiliki dan memiliki pengetahuan mengenai pembayaran dan sebagainya hingga terpenuhi (Barr, James, & Prest, 1977).

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan dari sisi pelaporan SPT juga masih berfluktuasi. Fluktuasi tingkat pelaporan SPT, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT di KPP Pratama Badung Selatan Tahun 2015 - 2017

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
2015	54.521	33.978	17.054	50.20
2016	57.979	37.422	14.637	39.11
2017	61.915	41.337	17.281	41.81

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan, 2018

Dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak setiap tahunnya meningkat namun meningkatnya jumlah wajib pajak tidak dimbangi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Badung Selatan dalam menyampaikan SPT. Pada tahun 2016 wajib pajak yang menyampaikan SPT mengalami penurunan dari tahun 2015 sebesar 11,09 persen menjadi 39,11 persen. Sedangkan pada tahun 2017 mengalami kenaikan dari tahun 2016 sebesar 2,7 persen menjadi 41,81 persen.

Klepper & Nagins (1989) dalam Mahendra & Sukartha (2014) serta Awang & Amran (2014) memiliki pendapat yang sama mengenai komponen kepatuhan wajib pajak yaitu pertama kepatuhan dari seseorang dalam mendaftarkan diri sebagai WP, yang kedua adalah kepatuhan dari WP untuk

melakukan pembayaran atas kewajiban pajak yang terutang. Jumlah yang dibayarkan haruslah tepat dan pembayaran dilakukan secara tepat waktu. Ketiga adalah kepatuhan dari WP dalam melaporkan kewajiban pajak yang dimiliki dengan jumlah yang tepat dan pada waktu yang tepat. Kepatuhan perpajakan merupakan kondisi dimana wajib pajak bersedia untuk taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah faktor religiusitas. Penelitian yang dilakukan oleh Raihan & Hudayati (2018) dan Mohdali & Pope (2013) menyatakan bahwa ditemukannya pengaruh positif dari religiusitas pada kepatuhan WPOP. Hasil berbeda didapatkan dari penelitian Tahar & Rachman (2014) menemukan bahwa pemahaman agama berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem perpajakan Indonesia yang menggunakan sistem *self assesement* tidaklah mudah dilaksanakan. Sistem ini menuntut masyarakat utamanya WP untuk memiliki pemahaman akan pentingnya pajak sebagai pemasukan bagi negara, serta mengetahui tentang ketentuan-ketentuan perpajakan di Indonesia. Namun tidak semua penduduk atau wajib pajak memiliki pemahaman tentang aturan perpajakan. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus (Palda & Hanousek, 2002).

Widyastuti (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Arif, Nazar, & Kurnia (2018) juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil berbeda didapatkan dari Penelitian Harefa (2013) tidak menemukan adanya bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Selain memperoleh informasi dan pemahaman perpajakan, wajib pajak juga diharapkan mengetahui akibat-akibat dari adanya pelanggaran pajak yang dilakukan. Pelanggaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tentunya menimbulkan sanksi yang disebut sanksi perpajakan. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan pelanggaran-pelanggaran yang mungkin dilakukan oleh WP dapat dicegah dan WP lebih taat pada aturan perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2016:62).

Dewi & Lely (2018) dan Arum (2012) dalam penelitiannya menemukan adanya pengaruh positif dari sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak. Hasil berbeda didapatkan dari penelitian (Masruroh & Zulaikha, 2013), dimana dalam penelitiannya didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Niat seseorang untuk berperilaku menjadi dasar bagi individu tersebut untuk melakukan suatu perilaku merupakan konsep yang dinyatakan oleh *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan pengaruh religiusitas, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Religiusitas berkaitan dengan *behavioral beliefs*. WP berkeyakinan bahwa dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak juga berarti bahwa telah melakukan kontribusi pada pembangunan nasional.

Pelayanan fiskus berkaitan dengan *normative beliefs*. Fiskus harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dari fiskus dapat memotivasi wajib pajak untuk taat membayar pajak. Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang ada.

Sanksi pajak harus dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pajak adalah suatu kewajiban yang sudah ditentukan mengenai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah. Pengalihan ini bukan dikarenakan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan. Pengalihan yang dilakukan ini tidak terdapat imbalan yang dirasakan secara langsung. Dengan terdapatnya pengalihan ini diharapkan pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan (Waluyo, 2011). Pajak dapat dikatakan sebagai iuran rakyat kepada negara, bersifat memaksa dan tanpa mendapat imbalan langsung yang digunakan untuk pembangunan nasional.

Seseorang dengan keyakinan akan suatu gaya hidup, suatu ritual tertentu, dan memiliki keyakinan bahwa gaya hidup dan aktivitas ritual tersebut mengarahkan mereka pada makna kehidupan yang lebih baik dan suci merupakan religiusitas Glock & Stark (1965) dalam Pamungkas (2014). Dengan tingginya nilai religiusitas, hal tersebut akan menuntun individu untuk berperilaku positif baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam bekerja. Individu dan nilai-nilai agama yang dipercaya oleh individu tersebut disebut dengan religiusitas. Nilai-nilai yang diajarkan oleh seluruh agama memiliki konsep yang sama yaitu kebaikan atau perilaku yang baik serta melarang perilaku yang merugikan atau buruk.

Ketika WP hendak melaksanakan kewajibannya perlu adanya bantuan dari petugas pajak. Bantuan tersebut dapat berupa pemberian informasi yang jelas mengenai berkas dan kelengkapan yang diperlukan oleh WP. Bantuan ini wajib diberikan oleh petugas pajak karena segala bantuan tersebut merupakan tugas utama atau kewajiban dari petugas pajak. Kewajiban dari petugas pajak tersebutlah yang disebut dengan pelayanan fiskus (Sari, 2017). Dengan tugasnya yang memberikan informasi dan bantuak kepada WP, petugas pajak haruslah memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan bantuan yang bermanfaat bagi WP. Mengetahui dan memahami turan-aturan perpajakan yang berlaku merupakan keharusan bagi petugas pajak. Dengan memiliki kemampuan yang memadai, bantuan yang diberikan kepada WP akan lebih tepat dan bermanfaat.

Pelanggaran terhadap aturan perpajakan dapat dihindari dengan sanksi pajak (Mardiasmo, 2016:62). Sanksi pajak diterapkan kepada WP agar WP disiplin dalam memenuhi kewajibannya dalam memenuhi aturan perpajakan (Adhimatra & Noviani, 2018).

Klepper & Nagins (1989) dalam Mahendra & Sukartha (2014) serta Awang & Amran (2014) memiliki pendapat yang sama mengenai komponen kepatuhan wajib pajak yaitu pertama kepatuhan dari seseorang dalam mendaftarkan diri sebagai WP, yang kedua adalah kepatuhan dari WP untuk melakukan pembayaran atas kewajiban pajak yang terutang. Jumlah yang dibayarkan haruslah tepat dan pembayaran dilakukan secara tepat waktu. Yang ketiga adalah kepatuhan dari WP dalam melaporkan kewajiban pajak yang dimiliki dengan jumlah yang tepat dan pada waktu yang tepat. WP yang menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku disebut dengan kepatuhan perpajakan (Puri, 2014).

Niat seseorang untuk berperilaku menjadi dasar bagi individu tersebut untuk melakukan suatu perilaku merupakan konsep yang dinyatakan oleh *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan pengaruh religiusitas, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Religiusitas berkaitan dengan *behavioral beliefs*. WP berkeyakinan bahwa dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak juga berarti bahwa telah melakukan kontribusi pada pembangunan nasional. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2018), Raihan & Hudayati (2018), Mohdali & Pope (2013) dan Utama (2016) menyatakan bahwa ditemukannya pengaruh positif dari religiusitas pada kepatuhan WPOP.

H₁: Religiusitas berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Puri (2014) menemukan adanya pengaruh positif dari pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Arif, Nazar, & Kurnia (2018) juga menemukan hal yang sama dimana terdapat pengaruh yang positif dari pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak.

H₂: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Pelanggaran terhadap aturan perpajakan dapat dihindari dengan sanksi pajak (Mardiasmo, 2016:62). Sanksi pajak diterapkan kepada WP agar WP disiplin dalam memenuhi kewajibannya dalam memenuhi aturan perpajakan (Adhimatra & Noviyari, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), Adhimatra & Noviyari (2018) serta Rahayu (2017) menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan WPOP.

H₃: Sanksi Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian yang dipilih adalah KPP Pratama Badung Selatan dengan alasan karena daerah Badung Selatan merupakan pusat pariwisata di Bali dan karakteristik Wajib Pajak yang diadministrasikan dianggap mewakili Wajib Pajak di Provinsi Bali, yakni sebagian besar bergerak di industri pariwisata. Tingkat kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan merupakan objek dari penelitian. Peneliti menentukan satu variabel terikat yaitu Kepatuhan WPOP dan variabel bebas sejumlah tiga variabel yaitu religiusitas sebagai X₁, pelayanan fiskus sebagai X₂ dan sanksi pajak sebagai X₃. Skala *Likert* dipilih sebagai alat ukur untuk setiap variabel yang telah dipilih oleh peneliti.

WP yang menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku disebut dengan kepatuhan perpajakan (Puri, 2014). Terdapat empat indikator kepatuhan wajib pajak, yaitu: Ketepatan waktu pelaporan, Perhitungan pajak, Pemahaman terhadap Undang-undang perpajakan, Pengisian formulir pajak sesuai prosedur pelaporan.

Seseorang dengan keyakinan akan suatu gaya hidup, suatu ritual tertentu, dan memiliki keyakinan bahwa gaya hidup dan aktivitas ritual tersebut mengarahkan mereka pada makna kehidupan yang lebih baik dan suci merupakan religiusitas Glock & Stark (1965) dalam Pamungkas (2014). Dengan tingginya nilai religiusitas, hal tersebut akan menuntun individu untuk berperilaku positif baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam bekerja. Individu dan nilai-nilai agama yang dipercaya oleh individu tersebut disebut

dengan religiusitas. Nilai-nilai yang diajarkan oleh seluruh agama memiliki konsep yang sama yaitu kebaikan atau perilaku yang baik serta melarang perilaku yang merugikan atau buruk. Menurut Mohdali & PopedalamSalsabila (2018) terdapat empat indikator mengukur religiusitas dan 5 pertanyaan, yaitu: Keyakinan. Pengamalan. Penghayatan. Pengetahuan.

Ketika WP hendak melaksanakan kewajibannya perlu adanya bantuan dari petugas pajak. Bantuan tersebut dapat berupa pemberian informasi yang jelas mengenai berkas dan kelengkapan yang diperlukan oleh WP. Bantuan ini wajib diberikan oleh petugas pajak karena segala bantuan tersebut merupakan tugas utama atau kewajiban dari petugas pajak. Kewajiban dari petugas pajak tersebutlah yang disebut dengan pelayanan fiskus (Sari, 2017). Dengan tugasnya yang memberikan informasi dan bantuak kepada WP, petugas pajak haruslah memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan bantuan yang bermanfaat bagi WP. Mengetahui dan memahami turan-aturan perpajakan yang berlaku merupakan keharusan bagi petugas pajak. Dengan memiliki kemampuan yang memadai, bantuan yang diberikan kepada WP akan lebih tepat dan bermanfaat. Menurut Nugraheni dalam Adhimatra & Noviari (2018), terdapat lima indikator mengukur pelayanan fiskus, yaitu: Pelayanan petugas pajak. Keadilan memperlakukan wajib pajak.

Pelanggaran terhadap aturan perpajakan dapat dihindari dengan sanksi pajak (Mardiasmo, 2016:62). Sanksi pajak diterapkan kepada WP agar WP disiplin dalam memenuhi kewajibannya dalam memenuhi aturan perpajakan (Adhimatra & Noviari, 2018). Menurut Arum dalam Adhimatra & Noviari (2018), terdapat lima indikator mengukur sanksi pajak, yaitu yang pertama keberhasilan dalam menciptakan kedisiplinan terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya, yang kedua adalah ketegasan penenaan sanksi bagi WP yang melanggar, yang ketiga adalah kedisiplinan WP yang tercipta karena keberhasilan sanksi pajak sebagai alat pencegah pelanggaran dan kelalaian WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Keempat, sanksi yang dikenakan pada WP sesuai dengan pelanggaran yang dilakukannya, dan yang terakhir sanksi yang diberikan harus didasari oleh aturan-aturan yang berlaku.

Populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan, dimana jumlahnya pada tahun 2017 sebesar 61.915 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *convenience sampling* dimana teknik ini termasuk dalam metode *nonprobability sampling*. Kriteria pemilihan sampel yang digunakan adalah sebagai berikut: Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Badung Selatan Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana rumusnya sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas kesalahan (10 persen)

Berdasarkan data, populasi berjumlah 61.915 orang, berdasarkan rumus slovin, didapatkan angka 99,83 yang peneliti bulatkan menjadi 100 sampel.

Data jumlah WP dan juga jumlah pelapor SPT di KPP Pratama Badung Selatan merupakan data kuantitatif yang digunakan sedangkan data kualitatif yang dipergunakan adalah kuesioner, sejarah dan struktur di KPP Pratama Badung Selatan. Data dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner

pada responden dan observasi nonpartisipan yang dilakukan oleh peneliti. Kuesioner yang digunakan memiliki 4 *point*.

Data primer yang dimaksud disini adalah jawaban responden atas kuesioner yang disebar oleh peneliti di KPP Pratama Badung Selatan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah peserta wajib pajak, jumlah pelapor SPT, yang peneliti dapatkan dari petugas pajak di KPP Pratama Badung Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui pengaruh religiusitas, pelayanan fiskus dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Data dalam penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner di KPP Pratama Badung Selatan.

Tabel 3. Data Pengembalian dan Penggunaan Kuesioner

Uraian	Jumlah	Persentase
Kuesioner tersebar	100	100%
Kuesioner kembali	100	100%
Kuesioner tidak kembali	0	0
Kuesioner yang digunakan	100	100%
Tingkat Pengembalian (<i>response rate</i>)	$100/100 \times 100\%$	100%
Tingkat Penggunaan (<i>usable response rate</i>)	$100/100 \times 100\%$	100%

Sumber: Data Penelitian, 2019

Kuesioner yang disebar sebanyak 100 lembar. Dari semua koesioner yang disebar, semuanya kembali dan semua pernyataan diisi lengkap sehingga koesioner yang dapat digunakan sebanyak 100 koesioner.

Data penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang telah disebar kepada responden sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Karakteristik responden meliputi, jenis kelamin, usia, pekerjaan, jenis wajib pajak, dan terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Ringkasan mengenai karakteristik responden disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	1. Laki - laki	55	55
	2. Perempuan	45	45
	Total	100	100
Usia	1. 21-30 tahun	15	15
	2. 31-40 tahun	27	27
	3. 41-50 tahun	45	45
	4. >50 tahun	13	13
	Total	100	100
Wajib Pajak	1. Orang Pribadi	100	100
Terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan	1. Ya	100	100
	2. Tidak	0	0
	Total	100	100

Sumber: Data Penelitian, 2019

Data karakteristik responden pada Tabel 4 dapat dijelaskan sebagai berikut, Jenis kelamin digunakan guna mengetahui proporsi responden laki-laki dan perempuan. Responden laki-laki berjumlah 55 orang (55 persen), sedangkan responden perempuan berjumlah 45 orang (45 persen). Usia digunakan untuk mengetahui proporsi umur responden di KPP Pratama Badung Selatan. Responden berusia 21-30 tahun berjumlah 15 orang (15 persen), responden berusia 31-40 tahun berjumlah 27 orang (27 persen), responden berusia 41-50 tahun berjumlah 45 orang (45 persen), dan responden berusia diatas 50 tahun berjumlah 13 orang (13 persen). Jenis pekerjaan dipakai untuk mengetahui proporsi pekerjaan responden. Responden yang pekerjaannya wiraswasta berjumlah 65 orang (65 persen), karyawan swasta 25 orang (25 persen), dan PNS 10 orang (10 persen). Jenis wajib pajak digunakan untuk memenuhi kriteria dalam penelitian ini, dimana wajib pajak orang pribadi yang digunakan. Responden wajib pajak orang pribadi berjumlah 100 orang (100 persen). Responden yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan merupakan kriteria yang diperlukan dalam penelitian ini. Responden yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan berjumlah 100 orang (100 persen).

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Religiusitas (X_1)	X_{11}	0,722	Valid
	X_{12}	0,853	Valid
	X_{13}	0,636	Valid
	X_{14}	0,760	Valid
	X_{15}	0,592	Valid
Pelayanan Fiskus (X_2)	X_{21}	0,787	Valid
	X_{22}	0,574	Valid
	X_{23}	0,713	Valid
	X_{24}	0,716	Valid
	X_{25}	0,611	Valid
Sanksi Pajak (X_3)	X_{31}	0,763	Valid
	X_{32}	0,659	Valid
	X_{33}	0,573	Valid
	X_{34}	0,786	Valid
	X_{35}	0,639	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y_1	0,867	Valid

Bersambung ...

Lanjutan Tabel 5.

Y2	0,909	Valid
Y3	0,844	Valid
Y4	0,839	Valid

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa instrumen-instrumen pada setiap variabel dalam penelitian ini adalah valid. Nilai valid ini didapat dari nilai koefisien korelasi yaitu 0,30 yang melebihi r kritis dan dapat dipakai untuk melakukan penelitian atau menguji hipotesis penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Religiusitas (X_1)	0,747	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X_2)	0,713	Reliabel
Sanksi Pajak (X_3)	0,720	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,886	Reliabel

Sumber: Data Penelitian, 2019

Nilai *cronbach's alpha* untuk variabel religiusitas sebesar 0,747, nilai *cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan fiskus sebesar 0,713, nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kepatuhan wajib pajak 0,720, dan nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kepatuhan wajib pajak 0,886. Hasil uji reliabilitas dari semua instrumen dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* > 0,70, hal ini berarti bahwa instrumen yang digunakan sudah reliabel.

Tabel 7. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Religiusitas (X_1)	100	15	20	16,39	1,197
Pelayanan Fiskus (X_2)	100	15	20	16,25	1,218
Sanksi Pajak (X_3)	100	10	20	15,03	2,337
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	12	16	13,19	1,012

Sumber: Data Penelitian, 2019

Variabel Religiusitas (X_1). Variabel religiusitas memiliki nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 20. Nilai rata-rata dari variabel religiusitas adalah 16,39 dengan standar deviasi sebesar 1,197.

Variabel Pelayanan Fiskus. Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 20. Nilai rata-rata dari variabel pelayanan fiskus adalah 16,25 dengan standar deviasi sebesar 1,218.

Variabel Sanksi Pajak. Variabel sanksi pajak memiliki nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 20. Nilai rata-rata dari variabel sanksi pajak adalah 15,03 dengan standar deviasi sebesar 2,337.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 16. Nilai rata-rata dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah 13,19 dengan standar deviasi sebesar 1,012.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Test)

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	100
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,600
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,865

Sumber: Data Penelitian, 2019

Setelah dilakukan transformasi data maka hasil dari tes statistik menunjukkan bahwa seluruh variabel berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* diatas 0,05. Hasil uji normalitas dengan model regresi menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga dikatakan layak untuk diuji.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Religiusitas	0,967	1,034
Pelayanan Fiskus	0,945	1,058
Sanksi Pajak	0,957	1,045

Sumber: Data Penelitian, 2019

Hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Variabel	Sig.	Keterangan
Religiusitas	0,858	Bebas Heteroskedastisitas
Pelayanan Fiskus	0,053	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Pajak	0,877	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data Penelitian, 2019

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 10 menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel bebas lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas.

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Beta	Std. Error	T	Sig. uji t
Constant	4,290	1,707	2,514	0,014
Religiusitas (X ₁)	0,251	0,077	3,253	0,002
Pelayanan Fiskus (X ₂)	0,208	0,077	2,715	0,008
Sanksi Pajak (X ₃)	0,093	0,040	2,336	0,022

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda seperti yang disajikan pada Tabel 11, maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,290 + 0,251X_1 + 0,208X_2 + 0,093X_3 + e$$

Nilai konstanta (α) sebesar 4,290 memiliki arti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 4,290 ketika variabel religiusitas, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak konstan pada angka 0.

Koefisien regresi β_1 sebesar 0,251 memiliki arti bahwa jika variabel religiusitas meningkat maka akan menyebabkan peningkatan pada tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.

Koefisien regresi β_2 sebesar 0,208 memiliki arti bahwa jika variabel pelayanan fiskus meningkat maka akan menyebabkan peningkatan pada tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.

Koefisien regresi β_3 sebesar 0,093 memiliki arti bahwa jika variabel sanksi pajak meningkat maka akan menyebabkan peningkatan pada kepatuhan wajib pajak, dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.

Tabel 12. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,887	3	7,629	9,329	0,000
	Residual	78,503	96	0,818		
	Total	101,390	99			

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi uji F yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 5 persen ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti variabel bebas berpengaruh secara serempak pada variabel terikat pada tingkat signifikansi 5 persen.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,475	0,226	0,202	0,904

Sumber: Data Penelitian, 2019

Nilai dari *Adjusted R Square* adalah 0,202 atau 20,2 persen, ini artinya variasi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh religiusitas, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Sisanya sebesar 79,8 persen dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	T hitung	Sig. uji t
(Constant)	2,514	0,014
Religiusitas	3,253	0,002
Pelayanan Fiskus	2,715	0,008
Sanksi Pajak	2,336	0,022

Sumber: Data Penelitian, 2019

Setelah dilakukannya uji hipotesis pada hipotesis pertama, didapatkan hasil bahwa X1 yaitu religiusitas memiliki nilai signifikan 0,002. Didapatkan juga hasil bahwa t hitung dari X1 adalah 3,253. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan bahwa ditolaknya H0 dan diterimanya H1. Diterimanya H1 dapat dilihat dari nilai signifikan dari X1 yaitu 0,002 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan yaitu 0,05. Dengan H1 diterima maka religiusitas memiliki pengaruh yang positif pada kepatuhan WPOP.

Hasil pengujian dengan regresi linier berganda sejalan dengan hipotesis yang dirumuskan yang menunjukkan bahwa religiusitas memiliki pengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Nilai regresi menunjukkan angka positif sebesar 0,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai regresi yang positif menunjukkan hubungan yang searah antara religiusitas dengan kepatuhan WPOP. Semakin baik religiusitas atau nilai-nilai keagamaan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Niat seseorang untuk berperilaku menjadi dasar bagi individu tersebut untuk melakukan suatu perilaku merupakan konsep yang dinyatakan oleh *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan pengaruh religiusitas, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Religiusitas berkaitan dengan *behavioral beliefs*. WP berkeyakinan bahwa dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak juga berarti bahwa telah melakukan kontribusi pada pembangunan nasional. Dengan adanya keyakinan tersebut WP dengan religiusitas yang tinggi akan cenderung mengutamakan tindakan-tindakan yang positif yang salah satunya adalah memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Salsabila (2018), Raihan & Hudayati (2018), Mohdali & Pope (2013) menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang

dilakukan Utama (2016) menunjukkan bahwa religiusitas interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Setelah dilakukannya uji hipotesis pada hipotesis pertama, didapatkan hasil bahwa X_2 yaitu pelayanan fiskus memiliki nilai signifikan 0,008. Didapatkan juga hasil bahwa t hitung dari X_2 adalah 2,715. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan bahwa ditolaknya H_0 dan diterimanya H_2 . Diterimanya H_2 dapat dilihat dari nilai signifikan dari X_2 yaitu 0,008 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan yaitu 0,05. Dengan H_2 diterima maka pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif pada kepatuhan WPOP.

Hasil pengujian dengan regresi linier berganda sejalan dengan hipotesis yang dirumuskan yaitu terdapatnya pengaruh yang positif antara pelayanan fiskus pada kepatuhan WPOP. Nilai regresi menunjukkan angka positif sebesar 0,208 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai regresi yang positif menunjukkan hubungan yang searah antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini berarti semakin baik pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil ini mendukung *theory of planned behavior* pada faktor *normative beliefs*, terkait hubungan pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak. Apabila fiskus sudah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Puri (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Arif, Nazar, & Kurnia (2018) juga menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Setelah dilakukannya uji hipotesis pada hipotesis pertama, didapatkan hasil bahwa X_3 yaitu sanksi pajak memiliki nilai signifikan 0,022. Didapatkan juga hasil bahwa t hitung dari X_3 adalah 2,336. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan bahwa ditolaknya H_0 dan diterimanya H_3 . Diterimanya H_3 dapat dilihat dari nilai signifikan dari X_3 yaitu 0,022 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan yaitu 0,05. Dengan H_3 diterima maka sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif pada kepatuhan WPOP.

Hasil pengujian dengan regresi linier berganda sejalan dengan hipotesis yang dirumuskan yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari sanksi pajak pada kepatuhan WPOP. Nilai regresi menunjukkan angka positif 0,093 dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai regresi yang positif menunjukkan hubungan yang searah antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik penerapan sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil ini mendukung *theory of planned behavior* pada faktor *control beliefs*, terkait hubungan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak sudah dilaksanakan secara tegas, maka diharapkan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak akan berkurang dan akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Arum (2012) menyebutkan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif pada kepatuhan WPOP. Penelitian yang dilakukan Adhimatra & Noviani (2018) serta Rahayu (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Religiusitas berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan. WP dengan religiusitas yang tinggi cenderung memiliki kepatuhan yang tinggi juga. Ditemukannya pengaruh positif antara pelayanan fiskus pada kepatuhan WP di KPP Pratama Badung Selatan. Hal ini berarti dengan adanya peningkatan pelayanan fiskus maka akan terjadi peningkatan juga pada kepatuhan WP. Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan WP di KPP Pratama Badung Selatan. Meningkatnya ketegasan sanksi yang diberikan oleh petugas pajak, akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan WP. Hal ini dikarenakan efek jera yang dihasilkan oleh sanksi pajak menjadi pertimbangan WP ketika akan melakukan pelanggaran atau kelalaian. Sanksi yang dianggap merugikan akan dihindari oleh WP dan lebih memilih untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

REFERENSI

- Adhimatra, A. A. G. W., & Noviari, N. (2018). Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. ISSN: 2302-8556. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(1), 717-744.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior: Organizational Behavior and Human Decision Processes*. (50th ed.). Amhest: University of Massachusetts Academic Press. Inc.
- Alabede, J. O., Ariffin, Z. Z., & Idris, K. M. (2011). Individual Taxpayers' Attitude and Compliance Behaviour in Nigeria: The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference. *Journal of Accounting And Taxation*, 3(5), 91-104.
- Arif, W. R., Nazar, M. R., & Kurnia. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Melakukan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kpp Pratama Sumedang Tahun 2017). *E-Proceeding Of Management*, 5(1), 820.
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Cilacap. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Awang, N., & Amran., A. (2014). "Ethics and Tax Compliance" In *Ethics, Governance and Corporate Crime: Challenges and Consequences*.
- Barr, N. A., James, S. R., & Prest, A. R. (1977). *Self-Assessment for Income Tax*. London Heinemann.
- Dewi, K., & Lely, N. K. (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.
- Glock, C. Y., & Stark, R. (1965). *Religion and society in tension*. Chicago: Rand McNally.
- Harefa, M. I. (2013). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Pelaksanaan Sanksi Denda,

- Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Senen. *Jurnal TEKUN*, 4(1), 105-127.
- Klepper, S., & Nagins, D. (1989). Tax Compliance and Perception Of the Risks Of Detections and Criminal Prosecution. *Laws Society Review*, 2, 209-240.
- Mahendra, P. P., & Sukartha, I. M. (2014). Pengaruh Kepatuhan, Pemeriksaan, dan Penagihan Pajak Pada Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.*, 9(3).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Tegal. *Jurnal Akuntansi UNDIP*, 2(4), 2-20.
- Mohdali, R., & Pope, J. (2013). The influence of religiosity on taxpayers' compliance attitudes: Empirical evidence from a mixed-methods study in Malaysia. *Accounting Research Journal*, 27(1), 71 - 91.
- Palda, F., & Hanousek, J. (2002). Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries.
- Pamungkas, I. D. (2014). Pengaruh religiusitas dan rasionalisasi dalam mencegah dan mendeteksi kecenderungan kecurangan akuntansi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 48-59.
- Puri, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. *Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univesitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan TaxAmnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 18-21.
- Raihan, A. D., & Hudayati, A. (2018). Pengaruh Norma Subyektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas, Dan Self Efficacy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Simposium Nasional Akuntansi XXI, Samarinda*, 1-27.
- Salsabila, N. U. (2018). Pengaruh Religiusitas, Nasionalisme, Kepercayaan Pada Otoritas, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). *Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Sari, V. A. P. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 747-752.
- Tahar, A., & Rachman, A. K. (2014). Pengaruh faktor internal dan faktor eksternal terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi UMY*, 15(1), 1-12.
- Utama, A. (2016). Pengaruh religiusitas terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi di provinsi dki jakarta. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 3(2), 1-13.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widyastuti, E. (2015). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak

Terhadap Tingkat KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Surakarta. *Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univesitas
Muhammadiyah Surakarta.*