

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,  
KETEGASAN SANKSI PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK PADA  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 DENGAN TINGKAT  
PENDIDIKAN SEBAGAI PEMODERASI  
(Studi Empiris pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana)**

**Ni Komang Ayu Harmawati<sup>1</sup>  
I Ketut Yadnyana<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
email: nikomangayuharmawati@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dengan tingkat pendidikan sebagai pemoderasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 sejumlah 122.955 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Pengumpulan data menggunakan sumber data primer berupa kuesioner disusun dengan skala *likert* lima poin. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan *Moderated Regression Analysis*. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *pearson Correlation* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Uji *hipotesis* dalam penelitian ini menggunakan uji  $R^2$ , uji F, dan uji t. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Hasil Penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh variabel pemahaman perpajakan dan ketegasan sanksi pajak, namun tingkat pendidikan tidak mampu memoderasi kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci :** kepatuhan WP PBB-P2, tingkat pendidikan

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to obtain empirical evidence of understanding the effect of taxation, quality of service, firmness tax penalties and tax audit on taxpayer compliance PBB-P2 with the level of education as a moderating. The study population was the entire PBB-P2 taxpayer number 122 955 taxpayers. The sampling technique using the Proportionate Stratified Random Sampling. Collecting data using primary data source in the form of a questionnaire compiled by a five-point Likert scale. The analytical method used is multiple linear regression and Moderated Regression Analysis. Test the quality of the data in this study is to test the validity using Pearson correlation and reliability test using Cronbach Alpha. Test this hypothesis using  $R^2$  test, F test and t test. Results of this study indicate that the variable understanding of taxation, quality of service, firmness tax penalties and tax audit positive effect on tax compliance PBB-P2. Results also showed that the level of education is able to moderate the effect of variable firmness understanding of taxation and tax penalties, but the level of education is not able to moderate the quality of services and tax audit on taxpayer compliance

**Keywords:** compliance with PBB-P2, the level of education

## **PENDAHULUAN**

Kebijakan Desentralisasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sesuai UU No. 28 Tahun 2009 tentang PDRB, memberikan kewenangan yang lebih luas di bidang perpajakan kepada Pemerintah Daerah berpeluang menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Daerah. Untuk mengoptimalkan sektor penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Jembrana, diperlukan upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Implementasi pemungutan PBB-P2 sejak pengalihan PBB-P2 belum dapat dilaksanakan secara maksimal, karena keterbatasan jumlah petugas PBB-P2 dan kurangnya kesadaran wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini berdampak pada penerimaan PBB-P2 belum sepenuhnya mencapai target dan potensi yang direncanakan, yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Mengingat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Jembrana merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 oleh beberapa hal antara lain : *pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, pemeriksaan pajak, serta tingkat pendidikan wajib pajak sekaligus sebagai pemoderasi*. Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya memungkinkan adanya pengaruh variabel *moderating* yaitu tingkat pendidikan, dengan menggunakan pendekatan kontijensi.

Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan PBB-P2 di Kabupaten Jembrana masih tergolong rendah, hal ini dikarenakan tidak semua wajib pajak PBB-P2 memahami dan mengerti bagaimana cara pengisian formulir

perpajakan, selalu membayar tepat waktu, cara melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), denda, batas waktu pembayaran atau pelaporan. Penelitian oleh Syahril (2013) mengemukakan bahwa pemahaman perpajakan yang dimaksud adalah wajib pajak mengerti dan paham tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

Penyebab lain rasio kepatuhan adalah masih banyak masyarakat yang beranggapan negatif terhadap petugas pajak, hal ini memerlukan upaya Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana untuk meningkatkan pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan wajib pajak dalam pelaksanaan perpajakan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi seluruh wajib pajak atau penilaian wajib pajak dari tingkat administrasi pajak dengan diukur melalui metode *Servqual* dengan lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Mustapha dan Obid, 2014).

Selain kualitas pelayanan, juga perlu ditegaskan ketegasan sanksi pajak yang merupakan alat kontrol dan mencegah supaya WP tidak melakukan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan pajak (Sapriadi,2013). Perlunya ketegasan sanksi pajak dilaksanakan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak, namun rendahnya persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi perpajakan di Kabupaten Jembrana, mengakibatkan kelalaian WP yang cenderung dapat mengabaikan kewajibannya.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak juga diperlukan adanya penegakan hukum yang memadai melalui pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak adalah pemeriksaan independen dari hasil yang disampaikan oleh wajib pajak

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

kepada otoritas pajak yang relevan untuk memastikan tingkat kepatuhan pajak (Ebimobowei dan Peter, 2013). Fenomena yang terlihat sejak pengalihan PBB-P2 di Kabupaten Jembrana yakni adanya penambahan piutang PBB-P2, disebabkan karena WP belum sepenuhnya memenuhi kewajiban perpajakan sehingga pemeriksaan pajak sangat diperlukan untuk pengawasan dan pembinaan WP.

Selain faktor-faktor tersebut, perilaku wajib pajak untuk bertindak patuh atau tidak juga dilatarbelakangi oleh adanya tingkat pendidikan wajib pajak yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan dari faktor-faktor tersebut. Adanya keanekaragaman tingkat pendidikan yang dimiliki wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Jembrana, menyebabkan pengetahuan tentang perpajakan juga berbeda. Agbedzani (2011) mengemukakan bahwa pendidikan pajak sebagai kekuatan meminimalisasi penggelapan pajak, kurangnya pendidikan wajib pajak dapat menyebabkan rendahnya ketaatan WP.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari: 1) Bagaimana pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan WP PBB-P2? 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan WP PBB-P2? 3) Bagaimana pengaruh ketegasan sanksi pajak pada kepatuhan WP PBB-P2? 4) Bagaimana pengaruh pemeriksaan pajak pada kepatuhan WP PBB-P2? 5) Bagaimana tingkat pendidikan memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan WP PBB-P2?

Riset ini bertujuan untuk : 1) Mendapatkan bukti empiris pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan WP PBB-P2. 2) Mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan WP PBB-P2. 3)

Mendapatkan bukti empiris pengaruh ketegasan sanksi pajak pada kepatuhan WP PBB-P2. 4) Mendapatkan bukti empiris pengaruh pemeriksaan pajak pada kepatuhan WP PBB-P2. 5) Mendapatkan bukti empiris apakah tingkat pendidikan memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan WP PBB-P2.

Manfaat riset ini adalah sebagai berikut :

- 1) Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung teori atribusi, teori kontinjensi, serta dapat menjadi pertimbangan teoritis bagi pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana.
- 2) Manfaat Praktis. bermanfaat tidak saja bagi Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana tetapi juga bagi para praktisi dan masyarakat (sebagai wajib pajak).

## **KAJIAN PUSTAKA**

### ***Attribution Theory* dan Pendekatan Kontinjensi**

Teori atribusi yang dicetuskan oleh *Fritz Heider* (1958) mengargumenkan bahwa persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut.

Teori kontinjensi dalam penelitian ini mengargumenkan bahwa terdapat faktor situasional lainnya yang mungkin akan saling berinteraksi didalam mempengaruhi situasi tertentu (*Outley*, 1980).

### **Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)**

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

Mardiasmo (2011:333) menyatakan bahwa yang menjadi objek pajak bumi dan bangunan adalah bumi dan/atau bangunan. Klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak terutang.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak identik dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakannya. Dalam bentuk yang paling sederhana, kepatuhan dianggap sebagai istilah yang menggambarkan kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak (Kirchler, 2010).

### **Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman perpajakan memang dirasa perlu agar masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian oleh Larissa (2012) mengemukakan bahwa pemahaman perpajakan merupakan faktor penting membentuk disposisi WP untuk mematuhi, karena apabila wajib pajak kurang pemahaman tentang perpajakannya dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpatuhan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan menurut Parasuraman *et al.* (1985) yang dikutip oleh Kyriaki (2009) dalam penelitiannya adalah penilaian pelanggan tentang keunggulan keseluruhan produk atau superioritas, serta yang dirasakan oleh pelanggan berasal dari perbandingan harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas pelayanan kinerja perusahaan yang diberikan.

### **Ketegasan Sanksi Pajak**

Obid (2004) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa penggunaan sanksi perpajakan adalah pendekatan yang umum digunakan oleh administrator pajak untuk mencegah penggelapan dan penghindaran pajak dalam rangka meningkatkan efisiensi penerimaan pendapatan.

### **Pemeriksaan Pajak**

Penelitian oleh Ebimobowei dan Peter (2013) mengemukakan bahwa pemeriksaan pajak adalah pemeriksaan independen dari hasil yang disampaikan oleh wajib pajak kepada otoritas pajak yang relevan untuk memastikan tingkat kepatuhan pajak oleh wajib pajak. Tujuan pemeriksaan pajak menurut Badara (2012) adalah untuk mengurangi masalah penggelapan pajak, penghindaran pajak dan penyimpangan pajak lainnya untuk standardisasi.

### **Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan merupakan pengetahuan dari wajib pajak sebagai salah satu faktor dalam kepatuhan terkait dengan kemampuan pembayar pajak untuk memahami peraturan perpajakan, dan kesediaan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan (Nzioki & Peter, 2014).

### **Hipotesis**

Endrasari,dkk (2015) menyatakan bahwa pemahaman akan peraturan perpajakan menganut sistem *official assessment* diharapkan memberikan rasa keadilan kepada wajib pajak dalam bidang perpajakan. Pemahaman WP tentang perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Putri,2014). Penelitian oleh Syahril (2013) mengemukakan bahwa pemahaman perpajakan adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP). Hal ini didukung oleh hasil penelitian Palil (2010), Larissa (2012), Tanshie (2013), Adiasa (2013), Syafputra.,dkk (2015), yang membuktikan adanya pengaruh positif pemahaman wajib pajak tentang perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>1</sub> : Pemahaman perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan (Alabede *et al*, 2011). Ada lima dimensi kualitas pelayanan seperti yang dinyatakan dalam penelitian Kyriaki (2009) yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan Empati. Pelayanan pada sektor perpajakan sangat diperlukan wajib pajak agar tercipta pelayanan yang dapat memberikan kepuasan WP (Rosalina, 2003). Hasil penelitian oleh Istanto (2010), Supriyanto (2013), Mustapha dan Obid (2014), Puspita (2014) Sherly dan Setiawan (2014) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan WP. Dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Mardiasmo (2011:59) menjelaskan bahwa penerapan sanksi administrasi umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang diatur dalam Undang-Undang Pajak. Kahono (2003) dalam penelitiannya menyatakan bahwa masyarakat akan mematuhi pembayaran PBB



bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya, didukung dengan hasil penelitian oleh Obid (2004), Jatmiko (2006), Agbedzani (2011), Yanah (2013), Sapriadi (2013), Nzioki dan Peter (2014), Afrianti, dkk (2014), Sentya (2015) menunjukkan terdapat pengaruh positif antara variabel independen sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>3</sub> : Ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan (Mardiasmo, 2011). Agusti dan Herawaty (2010) mengemukakan bahwa tujuan akhir dari pemeriksaan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian dari Badara (2012), Dina (2014), Rini (2007), Ebimobowei dan Peter (2013), Kennedy dan Obi (2014), Sherly dan Setiawan (2014) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>4</sub> : Pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Endrasari, dkk, 2015). Penelitian oleh Larissa (2012) mengemukakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak tergantung dari tingkat pendidikan yang dimiliki wajib pajak, dimana wajib pajak yang berpendidikan tinggi cenderung lebih memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan dibandingkan dengan wajib pajak yang berpendidikan rendah. Adanya hasil temuan terdahulu membuktikan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

terhadap kepatuhan WP, berbeda dengan hasil penelitian Hardiningsih (2011), Pranadata (2014), Abubakari dan Christopher (2013) menemukan pemahaman wajib pajak tidak berkorelasi positif terhadap kepatuhan WP. Adanya variabel tingkat pendidikan sebagai pemoderasi dapat mempengaruhi hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Cahyonowati (2008) membuktikan bahwa beragamnya tingkat pendidikan yang dimiliki wajib pajak PBB-P2 kecenderungan memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda dalam pengetahuan tentang peraturan perpajakan. Dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>5</sub> : Tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi seluruh wajib pajak atau penilaian wajib pajak dari tingkat administrasi pajak (Mustapha dan Obid, 2014). Pelayanan yang baik terhadap masyarakat, pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan (Lisnainingsih, 2006). Selain hasil penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan WP. Namun, hasil temuan yang berbeda oleh Nurfatmah (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan PBB pada UPPD Keramat Jati masih sangat lemah pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Tryana (2013) menghasilkan sikap fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Freddy (2014) menyatakan bahwa pendidikan ditujukan untuk meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat yang menjadi objek sekaligus subjek pembangunan. Kemudian dibuktikan penelitian yang dilakukan oleh Clifford dan Jairus (2013) menyatakan bahwa program pendidikan wajib pajak adalah salah satu strategi meningkatkan

kualitas pelayanan untuk pembayar pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dapat dirumuskan hipotesis :

H<sub>6</sub> : Tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak.

Adanya sanksi pajak dapat berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak, akan tetapi, ketika terjadi faktor penyebab tidak patuhnya wajib pajak seperti tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Nzioki dan Peter (2014) menyatakan bahwa sanksi pajak dimulai dengan anggapan yang wajar, karena sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Yanah (2013), menyatakan bahwa sikap wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi administratif memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Selanjutnya hasil penelitian Hernawati, dkk (2012) dan Endrasari.,dkk (2015), Nelson (2014) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan wajib pajak sangat mempengaruhi perilaku wajib pajak pada pengetahuan tentang peraturan perpajakan (Rustiyaningsih, 2011). Penelitian oleh Agbedzani (2011) mengemukakan bahwa pendidikan pajak sangat penting untuk memobilisasi efisiensi penerimaan pajak. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Syahputri.,dkk (2014) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Kemudian dibuktikan oleh penelitian oleh Nelson (2014) menemukan bahwa wajib pajak UKM tidak membayar kewajiban perpajakan karena ketidakmampuan wajib pajak untuk memahami pengetahuan sanksi pajak.

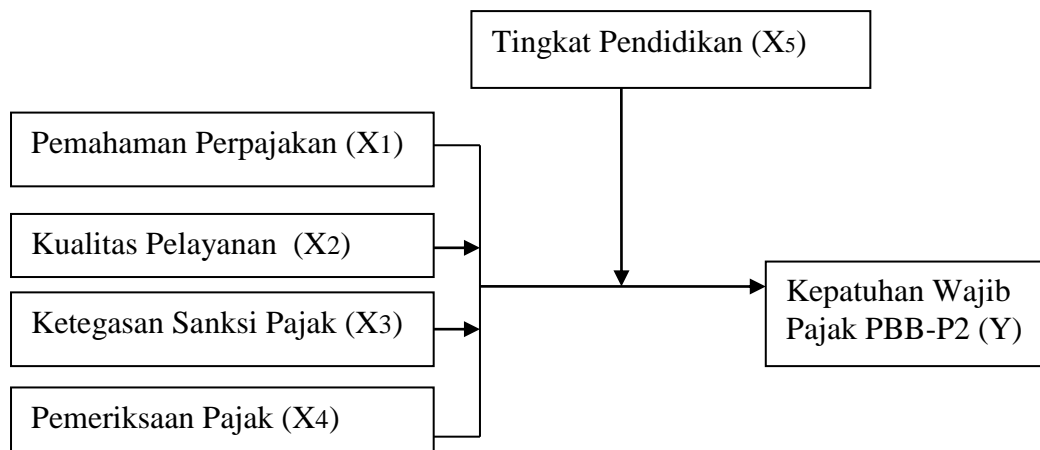
Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

Adanya tingkat pendidikan wajib pajak dapat semakin memoderasi pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak. Dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H7 : Tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh ketegasan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak.

Pemeriksaan pajak merupakan suatu alat yang ampuh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Dina, 2014). Ebimobowei dan Peter (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menyelesaikan sengketa pajak antara otoritas pajak dan wajib pajak. Beberapa hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi hasil penelitian berbeda yang dilakukan oleh Cahyonowati,dkk (2012), Rahmawati,dkk (2014) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak sudah sewajarnya jika tingkat pendidikan wajib pajak tinggi, maka kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya akan lebih baik dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Penelitian oleh Palil (2010) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki hubungan yang sangat dekat dengan kemampuan pembayar pajak untuk memahami peraturan perpajakan. Fratnesi (2002) dalam tesisnya menunjukkan bahwa pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan penerimaan PBB. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dapat digunakan sebagai variabel moderasi. Dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H8 : Tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak.



**Gambar 1. Konsep Penelitian**

## **METODE PENELITIAN**

Riset ini dirancang untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2 yang dimoderasi dengan tingkat pendidikan. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak PBB-P2 sejumlah 122.955 wajib pajak. Berdasarkan jumlah populasi yang telah diketahui dan perhitungan rumus *slovin* (Umar,2013:78), maka jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 399 wajib pajak, selanjutnya ditentukan sampel per kecamatan dengan metode stratifikasi sampling secara proporsional yaitu menggunakan rumus alokasi proporsional dari

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

Sanusi (2011:93) yaitu sebanyak 71 WP Kecamatan Melaya, 107 WP Kecamatan Negara, 79 WP Kecamatan Jembrana, 97 WP Kecamatan Mendoyo dan 45 WP untuk Kecamatan Pekutatan. Pengukuran variabel menggunakan skala *Likert* lima poin mulai dari skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yang dikumpulkan dengan kuesioner. Data hasil kuesioner sebelum dianalisis dengan aplikasi *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 21 dengan proses transformasi menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Penerapan MSI dilakukan dengan alat bantu *Software* Microsoft Excel. Analisis Data meliputi Uji Validitas dan Reliabilitas. Validitas instrumen dibandingkan antara nilai indeks korelasi product moment pearson pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan nilai kritisnya ( $r_{kritis}$ ). Apabila nilai signifikansi hasil korelasi kurang dari atau sama dengan 0,05 maka instrumen tersebut valid. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *Alpha Cronbach* dengan bantuan software SPSS. Instrumen disebut reliabel apabila memiliki nilai lebih dari 0,70 (Ghozali, 2013:48).

Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi : a) uji Multikolinearitas. Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui tidak adanya hubungan diantara variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Faktor* (VIF). Apabila nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau VIF lebih dari atau sama dengan 10, maka terdapat multikolinearitas (Ghozali, 2013:105).  
b) Uji heteroskedastisitas. Uji ini untuk mengetahui tidak adanya ketidaksamaan

varian antar pengamatan. pengujiannya dilakukan dengan uji *Glejser* yang meregresi *variabel bebas* terhadap variabel residual mutlaknya dengan signifikansi 5%, apabila tidak ada variabel yang signifikan secara statistik maka regresi tersebut tidak mengandung heteroskedasitas (Ghozali, 2013:139). c) Uji Normalitas. Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual telah terdistribusi secara normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid. Normalitas diketahui melalui uji *Kolmogrof-Smirnov* dengan asimp.  $Sig (2\text{ tailed}) > 0,05$ . (Ghozali, 2013:160).

Analisis data menggunakan persamaan model regresi linear berganda dan metode statistik *Moderated Regression Analysis* (MRA) disajikan dibawah ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_1 \cdot X_5 + \beta_7 X_2 \cdot X_5 + \beta_8 X_3 \cdot X_5 + \beta_9 X_4 \cdot X_5 + \varepsilon \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta$  = Koefisien Regresi
- $X_1$  = Pemahaman Perpajakan
- $X_2$  = Kualitas Pelayanan
- $X_3$  = Ketegasan Sanksi Pajak
- $X_4$  = Pemeriksaan Pajak
- $X_5$  = Tingkat Pendidikan
- $\varepsilon$  = *error*

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai pengaruh variabel bebas pada variabel terikat (Ghozali, 2013:96). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk hal-hal berikut ini:

- a) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. (Ghozali, 2013:97). Penelitian ini nantinya akan merujuk pada nilai *adjusted R<sup>2</sup>*.

b) Uji kelayakan model (*F Test*)

Uji ini bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel. Apabila *p value*  $\leq 5\%$  maka model dinyatakan layak.

c) Uji t (*t-test*)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas dalam menerangkan variasinya pada variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Apabila nilai signifikansi (*sig*)  $\leq 5\%$  maka hipotesis diterima, dan sebaliknya apabila nilai *sig*  $>5\%$ , maka hipotesis akan ditolak.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling dengan responden penelitian yaitu wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 15 Agustus 2015 dengan diantar langsung kepada responden yang dibantu oleh beberapa aparat desa dan petugas pungut PBB-P2, pengumpulan kembali kuesioner dilakukan pada tanggal 2 September 2015.

Profil dari 399 responden dalam penelitian ini terdiri dari 1) jenis kelamin didominasi oleh 369 responden laki-laki (92,5%) dan hanya 30 responden (7,5%) perempuan. 2) Usia responden terdiri dari usia 20-30 tahun sebanyak 16 responden (4,0%), sebanyak 101 responden (25,3%) berusia 31-40 tahun,



sebanyak 154 responden (38,6%) berusia 41-50 dan 128 responden berusia di atas 50 tahun. Responden penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 41-50 tahun. 3) Status Responden dapat diketahui yang belum menikah/belum kawin sebanyak 7 responden (1,8%), sedangkan responden yang sudah menikah/kawin sebesar 392 (98,2%). Responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan status kawin. 4) Tinggi rendahnya tingkat pendidikan responden sangat menentukan patuh atau tidaknya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Responden yang berpendidikan Tidak tamat s/d SMA adalah 322 responden (80,7%), Diatas SMA s/d D3 adalah 25 responden (6,3%), Sarjana (S1) sebanyak 44 responden (11,0%), Magister (S2) sebanyak 8 responden (2,0%), dan Doktor (S3) sebanyak 0 (nol) responden (0%), menunjukkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan Tidak tamat s/d SMA.

Hasil uji statistik dekriptif menunjukkan nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak memiliki nilai rata-rata 4,083, terdiri dari 6 pernyataan. Rata-rata responden berpendapat bahwa pernyataan dari variabel kepatuhan wajib pajak cenderung menyebabkan wajib pajak lebih patuh memenuhi kewajiban perpajakan. Nilai rata-rata pemahaman perpajakan sebesar 4,132 dengan 7 pernyataan menunjukkan rata-rata responden berpendapat bahwa indikator dari variabel pemahaman perpajakan kecendrungan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Nilai rata-rata kualitas pelayanan yaitu 4,162 dengan 8 pernyataan menunjukkan rata-rata pendapat responden menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut menyebabkan kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat. Nilai rata-rata ketegasan sanksi

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

pajak sebesar 4,025 dengan 7 pernyataan menunjukkan rata-rata responden berpendapat bahwa indikator dari variabel ketegasan sanksi pajak kecenderungan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Nilai rata-rata pemeriksaan pajak sebesar 4,070 dengan 7 pernyataan, menunjukkan rata-rata responden berpendapat bahwa indikator dari variabel pemeriksaan pajak kecenderungan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Analisis data dalam penelitian ini menunjukkan semua item pernyataan dalam kuisioner telah memenuhi syarat validitas. Uji *alpha cronbach* ( $\alpha$ ) menghasilkan nilai lebih besar dari 0,70 sehingga disimpulkan bahwa semua variabel layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk analisis data menggunakan model regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis* (MRA) Persamaannya dalam penelitian ini:

$$Y = -0,189 + 0,152 X_1 + 0,130 X_2 + 0,286 X_3 + 0,269 X_4 + e.$$

$$Y = -1,756 + 0,385 X_1 + 0,100 X_2 + 0,138 X_3 + 0,269 X_4 + 1,364 X_5 - 0,189 X_1 X_5 + 0,017 X_2 X_5 + 0,115 X_3 X_5 + 0,015 X_4 X_5 + e$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut beberapa hal yang dapat diketahui yaitu: nilai koefisien beta dari variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, pemeriksaan pajak, tingkat pendidikan, dan interaksi antara variabel independen dengan moderasi bernilai positif yang artinya variabel tersebut memiliki kecenderungan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Nilai konstanta yang negatif menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, pemeriksaan pajak, tingkat pendidikan, dan interaksi antara variabel independen dengan

moderasi sangat penting sehingga apabila variabel tersebut tidak ada, kemungkinan kepatuhan wajib pajak akan cenderung untuk menurun.

Nilai *adjusted R<sup>2</sup> regresi berganda* pada penelitian ini 0,798, setelah dinteraksikan dengan tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* mengalami peningkatan sebesar 0,807 yang berarti bahwa 79,8% dan 80,7% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel bebas pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, pemeriksaan pajak, sedangkan sisanya 20,2% dan 19,3% dijelaskan oleh variabel lain.

Nilai  $F_{hitung}$  regresi berganda sebesar 315,338 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan Nilai  $F_{hitung}$  moderasi sebesar 185,876 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi F hitung dalam penelitian ini ditetapkan lebih kecil atau sama dengan 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian ini layak untuk pembuktian hipotesis selanjutnya.

### **1) Pengaruh Pemahaman Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil regresi berganda pemahaman perpajakan menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien beta sebesar 0,152. Hipotesis pertama (H1) diterima yakni pemahaman perpajakan ( $X_1$ ) terbukti berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung hipotesis bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan PBB-P2, maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi, sebaliknya jika semakin menurun pemahaman wajib pajak akan perpajakan maka dapat mengakibatkan rendahnya kepatuhan WP. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adiasa (2013) menyatakan bahwa seorang wajib pajak dapat

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

dikatakan patuh perlu memahami tentang peraturan perpajakan. Palil (2010) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berperan penting untuk menentukan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh Larissa (2012), Tanshie (2013), Syahril (2013), Putri (2014) Endrasari.,dkk (2015), Syafputra.,dkk (2015) secara empiris membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

## **2) Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil regresi berganda kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000  $0,000 < \alpha = 0,05$ , memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,130. Hipotesis kedua (H2) diterima yakni kualitas pelayanan (X2) terbukti berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung hipotesis bahwa semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, begitu juga dengan buruknya pelayanan fiskus akan semakin menurunkan kepatuhan WP. Hal ini sejalan dengan penelitian Lisnaningsih (2006), menyatakan bahwa terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Mustapha dan Obid (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi seluruh wajib pajak terkait pelayanan yang diberikan oleh fiskus dari tingkat administrasi pajak dengan diukur melalui metode *Servqual* yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil pengujian hipotesis ini konsisten dengan penelitian Rosalina (2003), Istanto (2010), Alabede.,*et.al* (2011), Supriyanto (2013), Puspita (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

### **3) Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil regresi berganda ketegasan sanksi pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ , memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,286. Hipotesis ketiga (H3) diterima yakni ketegasan sanksi pajak (X3) terbukti berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung hipotesis bahwa semakin baik dan tegas sanksi perpajakan yang diterapkan, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan apabila semakin buruk sanksi perpajakan dan tidak tegasnya sanksi yang diberikan kepada pelanggar pajak, maka akan semakin menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Kahono (2003) menyatakan bahwa masyarakat akan mematuhi pembayaran PBB bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Hasil pengujian hipotesis ini konsisten dengan penelitian oleh Obid (2004) mengemukakan bahwa penerapan sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran agar wajib pajak tidak melakukan penghindaran dan penggelapan pajak. Didukung hasil penelitian oleh Yanah (2013), Jatmiko (2006), Agbedzani (2011), Sapriadi (2013), Nzioki dan Peter (2014), Afrianti, dkk (2014), Sentya (2015) menyatakan bahwa sikap wajib pajak pada sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

### **4) Pengaruh Pemeriksaan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil regresi berganda pemeriksaan pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ , memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,269. Hipotesis keempat (H4) diterima yakni variabel pemeriksaan pajak (X4) terbukti

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung hipotesis bahwa semakin optimal pelaksanaan pemeriksaan PBB-P2, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil pengujian hipotesis ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Ebimobowei dan Peter (2013) mengemukakan bahwa pemeriksaan pajak dilakukan untuk mengurangi masalah penggelapan pajak, penghindaran pajak dan penyimpangan pajak, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian oleh Rini (2007), Kennedy dan Obi (2014), Dina (2014), menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **5) Tingkat Pendidikan Memoderasi Pengaruh Pemahaman Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil moderasi menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan wajib pajak menurun setelah diinteraksikan dengan tingkat pendidikan. Hasil analisis menggambarkan bahwa koefisien beta bertanda negatif (-0,189), dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Secara umum hasil ini menggambarkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Jembrana masih sangat rendah yaitu berada di kelompok 1 (sampai dengan SMA). Hasil analisis mendukung hipotesis kelima (H5) yakni tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dengan koefisien beta -0,189 (memperlemah).

Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung hipotesis bahwa tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 yang semakin tinggi akan menyebabkan wajib pajak lebih mudah memahami perpajakan, begitu juga sebaliknya dengan tingkat pendidikan yang rendah. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Endrasari,dkk (2015) menyatakan bahwa upaya pengoptimalisasi guna meningkatkan penerimaan disektor PBB turut disertai dengan pemahaman dan pengetahuan

wajib pajak mengenai pajak. Penelitian Alberto (2014) menyatakan bahwa tingginya tingkat pendidikan wajib pajak dapat memahami dengan jelas prosedur membayar pajak, berbeda dengan wajib pajak yang berpendidikan rendah.

Hasil koefisien beta moderasi<sup>1</sup> yang bernilai negatif sebesar -0,189, mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan kecenderungan memperlemah interaksi hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Tingkat pendidikan wajib pajak yang berada di kelompok tidak tamat s/d SMA, kecenderungan mempunyai pemahaman yang berlawanan arah tentang perpajakan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Larissa (2012), Tanshie (2013), Syahril (2013), Adiasa (2013), Putri (2014) Endrasari.,dkk (2015), Syafputra.,dkk (2015) secara empiris membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011), Abubakari dan Christopher (2013), Pranadata (2014), menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **6) Tingkat Pendidikan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil moderasi<sup>2</sup> menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak menurun setelah diinteraksikan dengan tingkat pendidikan, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,632 > 0,05$ , memiliki koefisien beta sebesar 0,017. Hasil analisis mendukung hipotesis keenam (H<sub>6</sub>) yakni tingkat pendidikan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak, maka H<sub>0</sub> diterima. Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung hipotesis bahwa pengetahuan wajib pajak dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, WP beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan fiskus belum memadai dan belum sempurnanya layanan yang diberikan. Pengetahuan wajib

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

pajak terkait penilaian terhadap kualitas pelayanan fiskus yang lemah, tidak saja berada dari tingkat pendidikan yang rendah yaitu di kelompok 1 (sampai dengan SMA), tetapi juga tingkat pendidikan wajib pajak yang tinggi berada di kelompok 2,3,4,5 juga mempunyai penilaian yang serupa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurfatmah (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan PBB pada UPPD Keramat Jati masih sangat lemah pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian Tryana (2013) menghasilkan sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun tidak sejalan dengan hasil penelitian oleh Rosalina (2003), Lisnaningsih (2006), Istanto (2010), Alabede, *et.al* (2011), Supriyanto (2013), Mustapha dan Obid (2014) Puspita (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Menyadari pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Jembrana yang baru berjalan mendekati tiga tahun, sudah sewajarnya pelayanan PBB-P2 belum berjalan secara maksimal, perlu penyempurnaan pelayanan yakni melalui pengembangan strategi pelayanan prima untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif.

#### **7) Tingkat Pendidikan Memoderasi Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil moderasi<sup>3</sup> menunjukkan bahwa pengaruh ketegasan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak meningkat setelah diinteraksikan dengan tingkat pendidikan, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ , memiliki koefisien beta sebesar 0,115. Hasil analisis mendukung hipotesis ketujuh (H7) yakni tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh ketegasan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak, maka  $H_0$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung



hipotesis bahwa semakin masyarakat mengetahui sanksi denda PBB-P2 akan memberatkan dalam pembayaran pajak, maka masyarakat selaku wajib pajak PBB-P2 akan semakin mematuhi. Umumnya gambaran semakin mengetahui wajib pajak mengenai sanksi pajak, seharusnya berada pada tingkat pendidikan tinggi di kelompok 2,3,4 dan 5, akan tetapi tingkat pendidikan rendah di kelompok 1 (sampai SMA) juga mengetahui tentang pengenaan sanksi pajak. Ini mengindikasikan wajib pajak mendukung adanya penerapan sanksi pajak yang tegas, yang dapat mengurangi jumlah denda administrasi dan tentunya dapat meringankan kinerja fiskus. Hasil pengujian hipotesis ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Obid (2004) mengemukakan bahwa penggunaan sanksi perpajakan adalah pendekatan yang umum digunakan oleh administrator pajak untuk mencegah penggelapan dan penghindaran pajak. Didukung hasil penelitian oleh Kahono (2003), Jatmiko (2006), Agbedzani (2011), Yanah (2013), Nzioki dan Peter (2014), Afrianti, dkk (2014), Sentya (2015) menyatakan bahwa sikap wajib pajak pada sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Hernawati, dkk (2012), Nelson (2014), Endrasari, dkk (2015), menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **8) Tingkat Pendidikan Memoderasi Pengaruh Pemeriksaan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil moderasi<sup>3</sup> menunjukkan bahwa pengaruh pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak menurun setelah diinteraksikan dengan tingkat pendidikan, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,775 > 0,05$  memiliki koefisien beta sebesar

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

0,015. Hasil analisis mendukung hipotesis kedelapan (H8) yakni tingkat pendidikan tidak mampu memoderasi pengaruh pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak, maka  $H_0$  diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Cahyonowati,dkk (2012), Rahmawati,dkk (2014) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian oleh Dina (2014), Rini (2007), Ebimobowei dan Peter (2013), Kennedy dan Obi (2014), Sherly dan Setiawan (2014) yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis tersebut mendukung hipotesis bahwa tinggi rendahnya tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 dalam menilai pemeriksaan pajak, masih lemah. Wajib pajak merasa pemeriksaan pajak PBB-P2 pada Dinas Pendapatan belum sepenuhnya dijalankan dengan maksimal oleh aparat pajak, sedangkan wajib pajak belum mengetahui dan memahami secara keseluruhan tentang pelaksanaan pemeriksaan PBB-P2. Umumnya gambaran pengetahuan wajib pajak yang rendah mengenai pemeriksaan pajak, seharusnya berada pada tingkat pendidikan wajib pajak rendah di kelompok 1 (sampai SMA), akan tetapi tingkat pendidikan wajib pajak tinggi di kelompok 2,3,4 dan 5, juga belum mengetahui sepenuhnya tentang pemeriksaan pajak. Keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan sumber pendapatan dari sektor pajak tidak saja ditentukan oleh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga kemampuan aparat dalam hal pembinaan, penelitian dan pengawasan melalui pemeriksaan

kebenaran laporan yang disampaikan oleh wajib pajak guna rasa keadilan dalam penegakan hukum pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Terdapat delapan simpulan dari hasil penelitian ini. Pertama, pemahaman perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak tentang perpajakan PBB-P2 maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketiga, ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Semakin baik dan tegas sanksi perpajakan yang diterapkan, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keempat, pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Semakin optimal pelaksanaan pemeriksaan PBB-P2, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Kelima, tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan koefisien beta-0,189 dengan p-value 0,000 yang berarti rata-rata tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Jembrana rendah (level 1) rata-rata sampai dengan SMA. Keenam, tingkat pendidikan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan koefisien beta 0,017 dengan p-value 0,632 yang berarti rata-rata tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Jembrana rendah (level 1) rata-rata sampai dengan SMA. Ketujuh,

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh ketegasan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan koefisien beta 0,017 dengan p-value 0,115 yang berarti rata-rata tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Jembrana rendah (level 1) rata-rata sampai dengan SMA. Kedelapan, tingkat pendidikan tidak mampu memoderasi pengaruh pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan koefisien beta 0,017 dengan p-value 0,015 yang berarti rata-rata tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Jembrana rendah (level 1) rata-rata sampai dengan SMA.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan, maka saran penelitian ini: Hasil nilai *adjusted R square* regresi berganda sebesar 0,798, terdapat 20,2% variabel terikat dijelaskan variabel lain. Interaksi tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi, hasil nilai *adjusted R square* meningkat sebesar 0,807, terdapat 20,2% variabel terikat dijelaskan variabel lain, peneliti selanjutnya berpeluang untuk menambahkan variabel lain seperti penyuluhan, SPPT, kesadaran WP, sistem administrasi perpajakan dan kondisi keuangan WP.

Hasil nilai konstanta regresi berganda sebesar -0,189, dan nilai konstanta dari hasil analisis moderasi yang bertanda negatif sebesar -1,756. Menunjukkan kecenderungan kepatuhan wajib pajak menurun. Upaya Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana lebih meningkatkan kepatuhan WP melalui peningkatan strategi pelayanan, sosialisasi dan penyuluhan pendidikan mengenai pelaksanaan PBB-P2 serta penerapan sanksi perpajakan, pelaksanaan pemeriksaan PBB-P2.

Peneliti selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian di daerah lain sehingga nanti hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.

**REFERENSI**

Alberto G. Ndekwa. 2014. “Factors for Improving Tax Compliance Among Small and Medium Enterprises in Tanzania”. *The International Journal of Business & Management, Vol.2 Issue 10. ISSN 2321-8916*. University of Tanzania.

Badara.S.M 2012. “The Effect of Tax Audit on Tax Compliance in Nigeria” (A Study of Bauchi State Board of Internal Revenue). Departemen of Accounting Abubakar Tatari Ali Polytechnic. *Journal of Finance and Accounting, Vol.3, No.4. ISSN 2222-2847*.

Clifford G. Machogu and Jairus B. Amayi, 2013. “The Effect Of Taxpayer Education On Voluntary Compliance, Among Smes In Mwanza City-Tanzania. Senior Lecturer And Head, Departement Of accounting And Finance University Of Kabianga”. *Journal. Vol.2, No.8*.

Govindarajan, V. 1986. Impact Of Participation In The Budgetary Process On Management Attitudes And Performance : Universalistic And Contingency Perspectives. *Decision Sciences*. pp. 496 –516.

Indah Rini. 2007. “Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kebayoran Baru Dua”. *Tesis*. Universitas Indonesia

Jatmiko, A.N. 2006. “Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

James O.Alabede, Zaimah Bt. ZA, Kamil Md. Idris, 2011. “Determinants of Tax Compliance Behaviour : A Proposed Model for Nigeria”. *Journal of Finance and Economics*. Vol. 1 (2).ISSN 1450-2887 Issue 78.

Kahono S. 2003. “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan”. (Studi Empiris di Wilayah KP.PBB Semarang) Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. *Tesis*.

Kennedy P. Modugu and John Obi A.2014. “Impact of Tax Audit on Tax Compliance in Nigeria.Departemen of Accounting Faculty of Management Sciences. University of Benin Nigeria”. *Journal of Business and Social Science, Vol.5, No.9*.

Lisnansih.E 2006. “Kepuasan Wajib Pajak atas Layanan Kantor Bersama Samsat Manyar Kertoarjo”. *Tesis*. Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Ni Komang Ayu Harmawati dan I Ketut Yadnyana. Pengaruh pemahaman.....

Larissa-Margareta. 2012. "Understanding The Determinants Of Tax Compliance Behavior As A Prerequisite For Increasing Publik Levies". Student Ramona-Anca Nichita Babes-Bolyai University, Romania. *Journal Economics and Public Administration*. Vol.12, Issue 1 (15).

Mustapha.B and S.N Sheikh Obid. 2014. "Tax Service Quality : The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System". Departement of Accounting International Islamic University Malaysia. *Journal of Business and Behavioral Sciences*. Vol. 2, No. 9, Hal 172.

Nurfatmah.2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Serqual) terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Kramat Jati". Program Magister Managemen Pasca Sarjana Universitas Terbuka.*Tesis*.

Nelson.M, 2014. "The Impact of Personal Tax Knowledge and Compliance Costs on Tax Compliance Behaviour of SMEs in Zimbabwe. *Journal of Accounting and Business Management*". Vol.2(3) pp.26-37, July 2014.

Palil M.R. 2010. "Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants in Self Assesement System in Malaysia". A *Thesis* submitted to the University of Birminghamfor the degree of Doctor of Philosopy. <http://etheses.bham.ac.uk/1040/>.

Supriyanto. 2013."Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan" (di Desa Gandarum Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan). Prodi Pendidikan Ekonomi, Program Pascasarjana Universitas Negeri Semarang. *Tesis*.

Suyatmin. 2004. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan" (Studi Empiris di Wilayah KP.PBB Surakarta). *Tesis*. Magister Sains Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponogoro Semarang.

Sri Putri T.M. 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. *Jurnal Ekonomi*, Vol.2, No.1.