

# **PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SURABAYA**

Sufiah

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

sufiaahh@gmail.com

Lintang Venusita

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

lintangvenusita@unesa.ac.id

## ***ABSTRACT***

*This study is aimed to examine the effect of taxpayer's internal factors which are religiosity and taxpayer awareness, also the taxpayer's external factors which are service tax authorities, and tax penalties on taxpayer's individual compliance. The type of this study is classified as a quantitative research. The population in this study is Surabaya's individual taxpayer. The selection of the sample used convenience sampling method. Data collection method used is by using questionnaire. Analysis used in this study is using multiple regression analysis which the result shows that religiosity, taxpayer awareness, service tax authorities, and tax penalties has positive affect on taxpayer's individual compliance.*

*Keywords: tax compliance, religiosity, taxpayer awareness, service tax authorities, tax penalties*

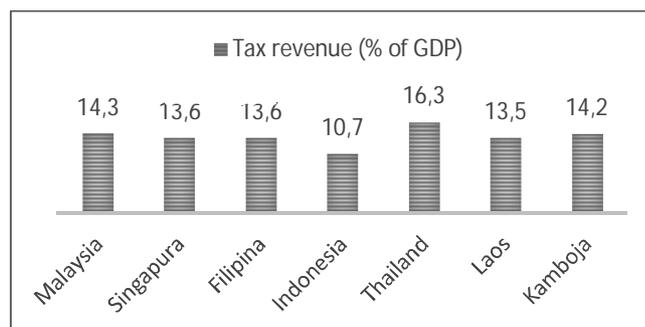
## **PENDAHULUAN**

Sumber penerimaan Negara berasal dan terdiri dari berbagai macam sektor, baik sektor internal ataupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan Negara khususnya di Indonesia adalah dari sektor internal yaitu pajak. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Untuk melaksanakan pembangunan dibutuhkan dana yang tidak sedikit,

dan ditopang melalui penerimaan pajak. Oleh karena itu, pajak sangat dominan dalam menopang pembangunan nasional (Samman, 2015).

Penerimaan Negara di Indonesia tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Republik Indonesia (APBN-RI) di mana pada tahun 2016, target pendapatan Negara ditetapkan sebesar Rp 1.822,5 triliun yang mana sebesar 70% penerimaan Negara adalah berasal dari pajak, namun kepatuhan dari perpajakan di Indonesia yang masih rendah telah lama menjadi permasalahan bagi pemerintahan.

Tingkat kepatuhan pajak suatu Negara tercermin dalam *tax ratio* (rasio penerimaan pajak) suatu Negara itu sendiri. Semakin tinggi prosentase *tax ratio* berarti semakin banyak wajib pajak yang patuh, begitu sebaliknya. Berdasarkan data yang diperoleh dari *The World Bank* tahun 2015, bahwa *tax ratio* Indonesia posisinya berada dibawah Negara-Negara di Asia Tenggara yaitu pada angka 10,7% yang digambarkan dalam grafik dibawah ini.



**Gambar 1. Tax Ratio Negara-Negara di Asia Tenggara tahun 2015**

Sumber: *data.worldbank.org*, 2017

Sedangkan *tax ratio* di Indonesia sepanjang tahun 2016 tercatat masih kurang dari 11% yaitu hanya sebesar 10,93%, belum dapat melampaui beberapa Negara Asia Tenggara tersebut.



**Gambar 2. Tax Ratio Indonesia Tahun 2012 sampai 2016**

Sumber: *kemenkeu.go.id*, 2017

Disamping *tax ratio*, kepatuhan pajak yang masih rendah seperti yang ditampilkan dalam tabel berikut di mana realisasi penerimaan pajak dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 tidak pernah benar-benar mencapai target penerimaan.

**Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2012 sampai 2016**

No	Tahun	Jumlah (dalam triliun rupiah)		Prosentase realisasi dengan target (%)
		Target penerimaan pajak	Realisasi penerimaan pajak	
1.	2012	1.016,24	980,52	96,4
2.	2013	1.148,36	1.077,31	93,8
3.	2014	1.246,1	1.146,3	91,7
4.	2015	1.489,3	1.235,8	94,1
5.	2016	1.539,2	1.283,6	93,9

Sumber: *www.depkeu.go.id*, 2017

Belum benar-benar tercapainya target penerimaan pajak dalam beberapa tahun tersebut telah menunjukkan masih rendahnya kepatuhan pajak di Indonesia. Hal ini menjadikan kepatuhan wajib pajak sebagai faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak dan dapat meningkatkan *tax ratio*. Dengan itu, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka akan semakin tinggi *tax ratio*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty (2014) disebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh hal-hal yang terbagi

menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari individu seorang wajib pajak dan berhubungan dengan karakteristik yang menjadi sebab atau alasan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seorang wajib pajak, seperti lingkungan atau situasi yang terdapat di sekitar wajib pajak.

Penelitian yang membahas tentang kepatuhan perpajakan saat ini yang lebih menekankan pada pengaruh dari faktor non ekonomi terhadap kepatuhan pajak tersebut (Mohdali, 2013) di mana faktor non ekonomi tersebut berasal dari dua perspektif, yaitu perspektif yang pertama adalah berasal dari nilai eksternal wajib pajak yang meliputi dampak atas keputusan pemerintah dan perlakuan fiskus atau otoritas pajak kepada wajib pajak. Kemudian, perspektif yang kedua yaitu nilai internal yang berasal dari individu wajib pajak, terutama adalah dari nilai keluarganya, budaya serta agama yang diyakininya. Dalam penelitian ini faktor internal dibagi menjadi dua yaitu religiusitas dan kesadaran perpajakan, serta faktor eksternal yaitu pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.

Indonesia merupakan salah satu Negara yang menjunjung tinggi religiusitas, hal ini dibuktikan dengan meletakkan ke-Tuhanan Yang Maha Esa berada pada sila pertama yang mana Pancasila adalah sebagai dasar Negara dan pedoman bangsa Indonesia (Panggabean, 2015). Pope dan Mohdali (2010), menyatakan bahwa dengan memiliki tingkat religiusitas tinggi wajib pajak akan cenderung untuk melakukan pembayaran pajak, serta dapat mengontrol dirinya untuk tidak melakukan penghindaran pajak atau *tax avoidance*, karena religiusitas berkaitan dengan hubungan manusia dengan Tuhannya. Merupakan suatu

kewajiban bagi manusia itu sendiri untuk menjaga dirinya, serta agamanya untuk dipertanggung jawabkan di akhirat kelak. Mohdali (2013) menyebutkan dengan adanya peranan nilai agama, diharapkan dapat memacu perilaku positif dan mencegah perilaku negatif terhadap kepatuhan perpajakan sehingga mendorong naiknya perilaku kepatuhan Wajib pajak.

Selain religiusitas, kesadaran perpajakan juga merupakan faktor internal bagi wajib pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pada penelitiannya, Jatmiko menemukan bahwa kesadaran pajak oleh wajib pajak atau warga Negara dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin besar kesadaran wajib pajak akan perpajakan, maka semakin besar tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak.

Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang pelayanan prima bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan, serta memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan untuk meninggalkan kesan yang baik pada wajib pajak. pelayanan fiskus memiliki peranan penting dalam membantu pemerintah untuk memenuhi targetnya dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Semakin memuaskan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, segala ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang, termasuk dengan sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan hukuman atau efek jera bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi perpajakan yang diberikan memiliki peranan penting dalam membantu pemerintah untuk memenuhi targetnya dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Semakin besar sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)**

Dalam penelitiannya, Wati (2016) menjelaskan *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori prediksi perilaku yang baik, karena diseimbangkan oleh niat untuk melaksanakan perilaku tersebut. Ajzen (1991) juga menyatakan bahwa *Theory of Planned Behavior* (TPB) menunjukkan perilaku yang ditampilkan oleh individu yang terjadi karena terdapat niat untuk berperilaku. Sedangkan awal mula munculnya niat untuk berperilaku tersebut ditentukan oleh tiga faktor, diantaranya yaitu: (1) *Behavioral beliefs*, merupakan keyakinan seseorang tentang hasil dan evaluasi dari suatu perilaku (*beliefs strength and outcome evaluation*); (2) *Normative beliefs*, merupakan keyakinan akan keyakinan normatif seseorang dan motivasi untuk memenuhi harapan (*normatif beliefs and motivation to comply*); (3) *Control beliefs*, merupakan

keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat suatu perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan tentang seberapa kuat persepsinya akan perilaku tersebut (*perceived power*).

### **Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Dalam penelitiannya, Heider (1958) menyatakan bahwa teori atribusi adalah teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitarnya dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Dalam hidupnya, seseorang akan membentuk ide terkait orang lain dan situasi di sekitarnya yang menyebabkan perilakunya dalam persepsi sosial dibagi menjadi dua yaitu: (1) *Dispositional attributions*, merupakan faktor atau penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang meliputi kepribadian, persepsi diri, kemampuan, motivasi; (2) *Situational attributions*, merupakan penyebab eksternal yang mengacu pada lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku tersebut, seperti kondisi sosial, nilai-nilai sosial, dan pandangan masyarakat.

### **Kepatuhan Perpajakan (*Tax Compliance*)**

Kepatuhan pajak menurut Rahayu (2010), dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Novak (1989) menyatakan indikator kepatuhan wajib pajak antara lain: (1) Kewajiban kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); (2) Mengisi formulir pajak dengan benar; (3) Menghitung pajak dengan jumlah yang benar; (4) Membayar pajak tepat pada waktunya.

Dengan itu semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak dengan benar, maka diharapkan akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Religiusitas (*Religiosity*)**

Religiusitas menurut Johnson (2001) dipandang sebagai sebesar apa suatu individu berkomitmen terhadap agamanya termasuk keimanan dan penerapan ajarannya, sehingga sikap dan perilaku individu tersebut mencerminkan komitmen ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Johnson dalam penelitiannya bahwa *“the extent to which an individual is committed to the religion he or she professes and its teachings, such that individual attitudes and behavior reflect this commitment”*.

Mohdali (2013), dengan adanya peranan nilai agama diharapkan dapat memacu perilaku positif dan mencegah perilaku negatif terhadap kepatuhan perpajakan sehingga mendorong naiknya perilaku patuh pada wajib pajak. Religiusitas wajib pajak menurut Glock (1962) dapat dibagi menjadi lima indikator, antara lain: (1) Ideologi, yaitu dimana para pengikut suatu agama atau keyakinan diharapkan dapat mematuhi aturan-aturan tertentu dari keyakinan; (2) Ritualistik, yaitu dimana praktek ritual keagamaan dianut oleh pengikut agamanya seperti shalat, puasa, haji dan berdoa; (3) Pengalaman, yaitu suatu pengalaman

yang cenderung pada pengalaman religius tentang agamanya; (4) Intelektual, yaitu pengetahuan yang berfokus pada pengetahuan tentang agama, sehingga dapat digunakan untuk memperkuat keyakinan agamanya; (5) Konsekuensi, yaitu memahami betul bahwa terdapat efek dari keempat indikator sebelumnya dan dapat mengidentifikasinya sesuai dengan pemahaman agamanya dimulai dengan berperilaku berdasarkan keyakinan, agama, pengalaman serta pengetahuan.

**: Religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### **Kesadaran Perpajakan (*Taxpayer's Awareness*)**

Ghozali (1976) kesadaran adalah rasa rela melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Sehingga dengan akan timbul rasa dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan sendirinya atau secara sukarela meski tanpa adanya unsur paksaan. Selain itu, Muliari dan Setiawan (2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sebenar-benarnya.

Menurut Manik (2009), wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut: (1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan; (2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara; (3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela; (5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

**: Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

**Pelayanan Fiskus (*Tax Authorities Service*)**

Dalam penelitiannya, Jatmiko (2006) menyatakan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang. Sementara fiskus merupakan petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam melayani, membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

Pasuraman (1985) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dalam hal ini menjadi indikator dari pelayanan fiskus, antara lain: (1) *Tangibles* (bukti fisik), merupakan bukti konkrit atau wujud berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sebagainya; (2) *Realibility* (keandalan), merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, konsisten dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, tidak terdapatnya kesalahan, dan sebagainya; (3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat atau responsif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti; (4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sehingga menumbuhkan rasa percaya pelanggan; (5) *Empathy* (empati), merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggan dan bersifat

pribadi yang dilakukan untuk mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

**: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### **Sanksi Perpajakan (*Tax Penalties*)**

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2003) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati dan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan atau yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Prastiwi (2016) apabila ditinjau dari sudut pandang hukum atau yuridis, tidak dipungkiri bahwa pajak mengandung unsur pemaksaan yang artinya apabila kewajiban perpajakan tidak dilakukan, maka ada konsekuensi hukum, yaitu pengenaan sanksi-sanksi perpajakan dimana pengenaan sanksi tersebut dibagi menjadi dua berdasarkan jenisnya, antara lain:

1. Sanksi administrasi: (a) Denda, merupakan sanksi administrasi berupa denda yang harus dibayarkan dan ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu; (b) Bunga, merupakan sanksi administrasi berupa bunga yang dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga tersebut dihitung berdasarkan presentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat jumlah bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan diterima atau

dibayarkan; (c) Kenaikan, merupakan sanksi administrasi berupa kenaikan yang pada dasarnya dihitung dengan angka presentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar.

2. Sanksi pidana, pada dasarnya penerapan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hukum pidana diterapkan dikarenakan adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan yang mana dalam perpajakan tindak pelanggaran disebut dengan kealpaan, yaitu dengan sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, sedangkan tindak kejahatan adalah tindakan dengan sengaja tidak mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara. Sanksi pidana biasanya disertai dengan sanksi administrasi berupa denda, namun tidak selalu ada.

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

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sujoko dan Efferen (2008), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang lebih menekankan pada uji hipotesis yang telah ditentukan melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dalam angka (kuantitatif) dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik, serta permodelan matematis.

Populasi pada penelitian ini adalah KPP Pratama yang ada di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, sehingga penelitian ini mempunyai

kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan mudah (Indriantoro & Bambang, 2009).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel yang diperoleh dari perhitungan rumus Slovin dengan mengambil rata-rata jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama di Kota Surabaya yaitu sebanyak 43.286 WPOP dengan tingkat kesalahan 10%. Sehingga jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 100 responden.

### **Teknik Analisis Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama di Kota Surabaya. Kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan sesuai indikator yang digunakan sesuai variabel yang digunakan dalam penelitian. Pengukuran kuisisioner tersebut yaitu menggunakan skala likert dengan pilihan, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, Setuju (S) diberi skor 3, dan Sangat Setuju (SS) diberi skor 4. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Sebelum dilakukan uji regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas agar diperoleh hasil regresi yang dapat dipertanggungjawabkan.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Nilai dari  $r$  tabel dapat dilihat dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , jumlah sampel dalam penelitian yaitu 100, maka dihasilkan  $df = 98$ , sedangkan  $r$  hitung

dihasilkan dengan melihat tampilan output *cronbach alpha* pada kolom *correlated item-total correlation*, yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil perhitungan r tabel. Dalam penelitian ini nilai r tabel diketahui sebesar 0,197. Berikut adalah hasil dari pengujian validitas.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Indikator	Korelasi (r)	Kondisi	Keterangan
X1	X1.1	0,422	r hit > r tab	Valid
	X1.2	0,569	r hit > r tab	Valid
	X1.3	0,551	r hit > r tab	Valid
	X1.4	0,464	r hit > r tab	Valid
	X1.5	0,421	r hit > r tab	Valid
X2	X2.1	0,668	r hit > r tab	Valid
	X2.2	0,611	r hit > r tab	Valid
	X2.3	0,700	r hit > r tab	Valid
	X2.4	0,699	r hit > r tab	Valid
	X2.5	0,535	r hit > r tab	Valid
X3	X3.1	0,549	r hit > r tab	Valid
	X3.2	0,596	r hit > r tab	Valid
	X3.3	0,718	r hit > r tab	Valid
	X3.4	0,617	r hit > r tab	Valid
	X3.5	0,699	r hit > r tab	Valid
X4	X4.1	0,619	r hit > r tab	Valid
	X4.2	0,790	r hit > r tab	Valid
	X4.3	0,693	r hit > r tab	Valid
	X4.4	0,606	r hit > r tab	Valid
Y	Y.1	0,601	r hit > r tab	Valid
	Y.2	0,738	r hit > r tab	Valid
	Y.3	0,726	r hit > r tab	Valid
	Y.4	0,551	r hit > r tab	Valid

Sumber: Output SPSS (data diolah penulis)

Dari tabel tersebut diketahui bahwa indikator-indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi di atas r tabel. Hal tersebut berarti bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang digunakan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya relatif sama. Ghazali (2016) menyatakan bahwa suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Ghazali (2016:48), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,70. Berikut adalah hasil dari pengujian reliabilitas.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
Religiusitas (X1)	0,727	Reliabel
Kesadaran Perpajakan (X2)	0,839	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X3)	0,834	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X4)	0,844	Reliabel
Kepatuhan Perpajakan (Y)	0,827	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa variabel bebas masing-masing mempunyai nilai alpha lebih dari 0,70 yang dapat di artikan bahwa seluruh variabel tersebut reliabel.

## Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2006:147) tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.02065400
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.057
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>

Sumber: Output SPSS (data diolah penulis)

Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa besarnya signifikansi berada di atas 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0,200, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil seluruh variabel terdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Analisis regresi dapat dilakukan apabila data yang diperoleh dalam penelitian tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antar masing-masing variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independennya (Ghozali, 2016:103). Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Berikut adalah hasil dari uji multikolinearitas:

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Bebas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Religiusitas (X1)	0,834	1,199
Kesadaran Perpajakan (X2)	0,850	1,179
Pelayanan Fiskus (X3)	0,834	1,199
Sanksi Perpajakan (X4)	0,879	1,138

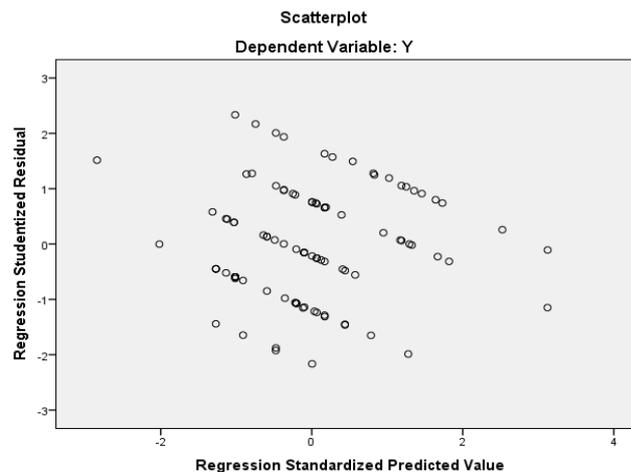
Sumber: Output SPSS (data diolah penulis)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel religiusitas, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berada

di bawah angka 10 dan memiliki nilai *tolerance* diatas 0,01. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas adalah dengan metode grafis dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *scatterplot* dan penyebaran titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berikut adalah hasil uji grafis heterokedastisitas:



**Gambar 3. Grafik Uji Heteroskedastisitas**

Gambar tersebut menunjukkan adanya titik-titik yang menyebar acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk suatu pola tertentu. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dan *variance* data bersifat homogen, sehingga disimpulkan bahwa variabel dependen dapat

dijelaskan oleh variabel independen yaitu religiusitas, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.

## **Pengujian Hipotesis**

### **Uji Pengaruh Simultan (F Test)**

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Berikut merupakan hasil uji pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen:

**Tabel 6. Hasil Uji Simultan (F Test)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	36.028	4	9.007	8.297	.000 <sup>b</sup>
Residual	103.132	95	1.086		
Total	139.160	99			

Sumber: Output SPSS (data diolah penulis)

Berdasarkan hasil uji F, diketahui nilai signifikansinya adalah 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hal ini berarti bahwa variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

### **Uji Parsial (T Test)**

Penggunaan uji t yaitu untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

**Tabel 7. Hasil Uji Parsial (T Test)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	7.852	1.870		4.199	.000
X1	.163	.081	.195	2.018	.046
X2	.163	.069	.227	2.367	.020
X3	.235	.066	.347	3.584	.001
X4	.226	.113	.188	2.001	.048

Sumber: Output SPSS (data diolah penulis)

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R-Square*. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji  $R^2$**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.509 <sup>a</sup>	.259	.228	1.042

Sumber: Output SPSS (data diolah penulis)

Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai *adjusted R-Square* sebesar 0,228. Hal ini berarti bahwa sebesar 22% nilai kepatuhan perpajakan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang digunakan yaitu religiusitas, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Sisanya sebesar 78% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Perpajakan

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan

dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi religiusitas lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,046 yang berarti bahwa hipotesis nol ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Hubungan antara religiusitas atau komitmen beragama dengan kepatuhan perpajakan bersumbu pada keyakinan personal dari wajib pajak terhadap agama yang dianutnya beserta aturan-aturan dan keyakinannya terhadap hukum-hukum Tuhan apabila secara sadar ia melanggarnya, sehingga seorang wajib pajak yang berkomitmen tinggi terhadap agamanya akan patuh dan jujur.

Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa terdapatnya pengaruh signifikan dari indikator religiusitas interpersonal wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden pada kuisioner yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa ia selalu memenuhi kewajiban agamanya. Hal ini berarti wajib pajak secara personal atau pribadi mentaati agamanya. Selain itu, hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Utama dan Wahyudi (2016), serta Mohdali dan Pope (2012) yang juga menyatakan bahwa religiusitas wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

### **Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi kesadaran perpajakan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,020. Hal ini berarti bahwa hipotesis nol ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan penelitian ini, semakin tinggi kesadaran perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka tingkat kepatuhannya pun akan semakin tinggi, karena kesadaran perpajakan merupakan dasar bagi wajib pajak mengambil tindakan untuk mematuhi kewajiban perpajakannya

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Anggraeni (2014) dan Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan**

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi variabel pelayanan fiskus lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,001. Hal ini berarti bahwa hipotesis nol ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

Pelayanan fiskus adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fiskus dipercaya sebagai jembatan antara konsumen yang dalam hal ini adalah seorang wajib pajak dengan kewajibannya. Sehingga fiskus menjadi salah satu faktor ekstern yang penting dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak, yaitu pada pelayanannya. Pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih ditujukan untuk menjaga kepuasan wajib pajak. Dalam hal ini wajib pajak akan cenderung meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan apabila petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya sehingga wajib pajak akan merasa nyaman selama proses pemenuhan

kewajibannya, serta diharapkan mampu meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Jotopurnomo dan Mangonting (2013) serta Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan**

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi variabel pelayanan fiskus lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,048. Hal ini berarti bahwa hipotesis nol ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Hal ini berarti bahwa responden mendukung adanya peraturan terkait pengenaan sanksi perpajakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena responden sadar bahwa apabila tidak ada konsekuensi tertentu, maka akan banyak wajib pajak yang memilih untuk berbalik arah dan tidak membayar pajak. Antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan pajak sangat erat kaitannya untuk memberikan efek jera pun sebagai rambu-rambu dan terdapat pengenaan sanksi bagi yang tidak mentaatinya, maka wajib pajak akan lebih cenderung untuk mematuhi pembayaran pajak karena memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dan memberatkannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Mutia (2014) dan Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil analisa yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa (1) Religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. (2) Kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. (3) Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. (4) Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi.

### **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka saran-saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini antara lain: (1) Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosial dan menjalankan kewajibannya untuk terus melakukan pembangunan infrastruktur bagi masyarakat dalam upaya meyakinkan masyarakat khususnya wajib pajak bahwa pajak yang telah dibayarkan digunakan dengan baik oleh pemerintah untuk kemajuan Negeri. (2) KPP diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerjanya dalam membantu wajib pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga akan mendorong wajib pajak secara *person-to-person* untuk dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya. (3) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topik sejenis, disarankan untuk melakukan pengembangan dengan menambah variabel independen lain misalnya lingkungan sosial atau pekerjaan wajib pajak, atau mengganti objek penelitian serta melakukan perluasan cakupan responden misalnya se-provinsi Jawa Timur untuk mengetahui atau mendapatkan hasil yang lebih bisa untuk digeneralisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. A. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religiusitas Wajib Pajak, dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di KPP Pratama Klaten). *Business and Economic Journal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta* (9) 10-13.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Glock, C. Y. (1962). "On The Study of Religious Commitment." *Research Supplement to Religious Education* (57): 98-110.
- 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)." *e-Journal Universitas Diponegoro* 86.
- Johnson, B. R., Jang, S. J., Larson, D. B., dan De Li, S. 2001. "Does Adolescent Religious Commitment Matter? A Reexamination of the Effects of Religiosity on Delinquency." *Journal of Research in Crime and Delinquency* 38(1): 22-44.
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangonting, Yenni. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Tax & Accounting Review* (1) 1.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: Andi
- Mohdali, R. and Pope, J. 2012. The Effects of Religiosity and External Environment on Voluntary Tax Compliance. *Researchgate Universiti Teknologi Malaysia* 9-28.
- Mohdali, R. and Pope, Jeff. 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
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Artikel Ilmiah Universitas Negeri Padang* 8 - 11.
- Novak, Norma D. 1989. *Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.

- Panggabean, Hana, Hora Titra dan Juliana Murniati. 2014. *Kearifan Lokal Keunggulan Global*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu.
- Rahmawaty. 2014. "Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktorat Jenderal Pajak, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Perpajakan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya* 3(1).
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013
- Torgler, B. 2006. "The Importance of Faith: Tax Morale and Religiosity." *Journal of Economic Behavior and Organization* (61).
- Utama, A dan Wahyudi, D. 2016. "Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta". *Jurnal Lingkar Widyaiswara* 3(2): 1–13.
- Wati, Reny Eka. 2016. "Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktorat Jenderal Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Religiusitas yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Karanganyar)." *Naskah Publikasi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.