

## PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, LINGKUNGAN TERHADAP KEPATUHAN

**Franzelina Soares Fernandes**

*Franzelinasoares18@gmail.com*

**Fidiana**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesi (STIESIA) Surabaya**

### **ABSTRACT**

*This study aims on examining the influence of taxpayer awareness, the quality of tax authorities services, tax penalty, taxpayer environment towards tax compliantment in Dili. This study applies quantitative approach. The population of this study is the taxpayer in Dili. The technique for collecting samples of this study is probability sampling which applies simple random sampling is members who are taken from the population randomly without paying attention for the strata of the population with 100 samples of taxpayers. This study applies questionnaire data is a data collection technique in which the respondent participant fills in a question or statement then after filling in completely returns to the reseacher. The method of this analysis is multiple linear regression with SPSS program. The result of this study shows the awareness of the taxpayers, the quality of tax authorities services, tax penalty, taxpayer environment affect the tax compliantment. It happens as the higher awareness of the taxpayers, the quality of tax authorities services, tax penalty, taxpayer environment which affect the tax compliantment.*

*Keywords: taxpayer awareness, the quality of tax authorities services, tax penalty, taxpayer environment*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kota Dili. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kota Dili. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling* menggunakan *simple randon sampling* ialah anggota yang diambil secara acak tanpa memperhatikan strata pada populasi tersebut dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Data yang digunakan adalah data angket atau kuesioner yalah teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak

### **PENDAHULUAN**

Pajak diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat penting bagi negara. Jumlah penerimaan pajak tersebut digunakan untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin membesar, jumlah pendapatan negara pada tahun 2019 tercatat sebesar USD 1,827 triliun. Mengingat begitu pentingnya peran pajak dalam APBN Timor-Leste, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan petugas

bagian keuangan negara. Peran pajak semakin strategis terutama pada saat kondisi ekonomi yang melemah seperti saat ini. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari bagian keuangan negara, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Kesadaran perpajakan yang rendah merupakan salah satu masalah penyebab turunnya intensitas penerimaan pemerintah yang bersumber dari pajak. Kesadaran dalam hal ini adalah pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai peraturan perpajakan dan pentingnya pajak yang dibayarkan. Wajib pajak terhadap pelaksanaan pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mengetahui kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna mengingatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan wajib pajak akan meningkat ketika kantor layanan pajak dapat memberikan layanan fiskus sesuai dengan yang diinginkan oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk taat dalam membayar pajak. Kepuasan masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang disarankan dan jasa yang diharapkan (Sri *et al.*, 2015:57). Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-undang Timor-Leste Nomor 1/2008 tentang perpajakan, sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana. Untuk sanksi administrasi terdiri dari sanksi denda, sanksi bunga dan sanksi kenaikan. Namun khusus untuk wajib pajak yang tidak membayar atau telat bayar pajak, sanksi yang dikenakan adalah membayar bunga dalam Undang-Undang Timor-Leste nomor 1/2008 tentang perpajakan. Hal penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan, selain itu lingkungan wajib pajak berada juga memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di suatu kota/daerah. Lingkungan adalah sesuatu yang ada di sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Lingkungan dapat mempengaruhi seseorang untuk *compliance* dan *non compliance* tidak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat ditarik permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penelitian ini. Adapun pertanyaan yang timbul adalah: (1) Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (2) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (4) Apakah lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Untuk menganalisis pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN TERORITIS

### Kesadaran Wajib Pajak

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2002) kesadaran adalah: keinsafan, keadaan mengerti akan hal dirasakan atau dialami oleh seseorang. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu suatu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi yang menimbulkan kegiatan yang terarah tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan pribadinya. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Asri, 2009). Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung

kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak memberi dana bagi negara. Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana untuk mendapatkan sesuatu (konsumsi) bagi masyarakat, tetapi didalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Pada dasarnya tidak seorangpun menikmati kegiatan membayar pajak seperti menikmati kegiatan belanja. Di samping itu potensi bertahan untuk tidak membayar pajak sudah menjadi *taxpayers behavior*. Maka dari itu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor terpenting. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan meningkat dan penerimaan perpajakan akan tercapai (Rahayu, 2010).

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Sari dan Susanti (2014) pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, serta prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Oleh karena itu, dibutuhkan kehandalan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan di bidang perpajakan merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan masyarakat dalam membayar pajak. Kenyamanan yang dapat oleh para wajib pajak akan berdampak baik pada citra perpajakan. Lemahnya pelayanan fiskus dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak akan mempengaruhi *tax ratio*.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk mencegah adanya tindakan pelanggaran peraturan yang bersifat hukum dan memaksa dan wajib untuk dipatuhi dan ditaati. Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) untuk mencegah supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditentukan (Mardiasmo 2011). Tujuan ditiadakannya pembuatan sanksi agar wajib pajak beranggapan bahwa sanksi pajak akan banyak merugikan maka secara tidak langsung membawa wajib pajak untuk lebih taat dalam pelaksanaan pembayaran pajak.

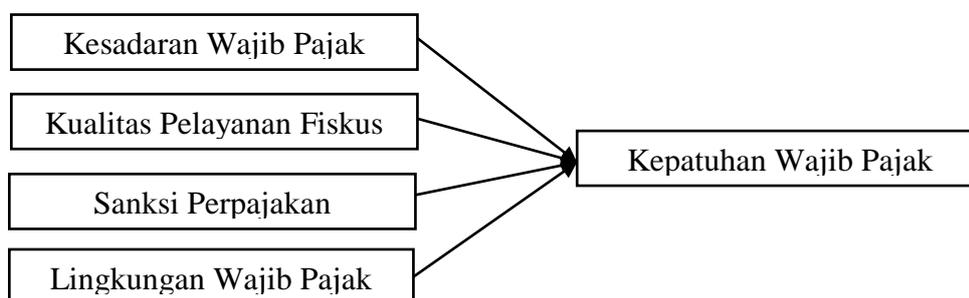
### **Lingkungan Wajib Pajak**

Lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu. Menurut Bandura, 1997 (dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran social meliputi: (1) Proses perhatian (*attentional*) yaitu orang akan hanya belajar dari seseorang atau model, (2) Proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat tindakan suatu model, (3) Proses reproduksi motorik yaitu proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan, (4) Proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori ini relevan dengan teori lingkungan wajib pajak berada karena seorang taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Cindy dan Yenni (2013) kepatuhan pajak adalah suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami suatu ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tetap pada waktunya. Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pendapatan sebelum batas waktu akhir.

## Model Penelitian



Gambar 1  
Model Penelitian

## Pengembangan Hipotesis

### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya sesuai Undang-Undang yang berlaku. Penerimaan pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2006:62). Hasil dalam penelitian Jotopurno (2013) menemukan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Brata dan Kesuma (2017) dan Mutia (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka diajukan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus atau perpajakan adalah salah satu peranan penting untuk kelancaran aktivitas perpajakan, peran fiskus akan sangat membantu wajib pajak dalam hal urusan perpajakannya. Pelayanan perpajakan yang baik, sopan, adil, jujur dan profesional adalah pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak dalam melayani urusan perpajakannya sehingga akan menimbulkan rasa nyaman bagi wajib pajak dan attitude yang terbentuk dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil dalam penelitian ini dilakukan oleh Jotopurnomo (2013) menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian oleh Puri (2014) dan Mutia (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka diajukan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Sanksi yang diberikan tersebut juga sebagai bentuk upaya pemerintah untuk menerbitkan pelanggaran terhadap perpajakan guna untuk mendisiplinkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak. Hasil dalam penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo (2013) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian oleh penelitian Brata dan Kesuma (2017) dan Puri (2014) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H<sub>3</sub>: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan

### **Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib**

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) lingkungan adalah sesuatu yang ada di sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Ketidakepatuhan wajib pajak dapat diminimalkan apabila kondisi lingkungan wajib pajak kondusif, seperti lingkungan kondusif wajib pajak berada mudah untuk menerapkan yang berlaku, prosedur yang mudah dan sederhana dan biaya yang dikeluarkan untuk urusan kantor pajak sebanding dengan apa yang didapatkan (Nalendro, 2014). Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Jotopurnomo (2013) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kawengian (2017) membuktikan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Paal Dua Manado.

Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

H<sub>4</sub>: Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2007:5). Menurut Sugiyono (2014:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pendapatan Kota Dili, Timor-Leste.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*. *Simple random sampling* ialah

anggota yang diambil dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata pada populasi tersebut (Sugiyono, 2014:82). Pertimbangan untuk memilih teknik pengambilan sampel tersebut dikarenakan akan memilih secara acak pada kantor pembayaran pajak Timor Leste tanpa melihat kriteria lain. Dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar dan tidak terbatas, maka ditentukan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow (Arikunto, 2017), yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Keterangan :

N : Jumlah Anggota Sampel

$Z^2$  : Nilai Standar Normal (1,966)

P : Estimator Proporsi populasi (0,5)

q : 1-p

$d^2$  : Inerval / penyimpangan

jadi besar sampel yang ditentukan adalah :

$$n = \frac{(1,996)^2 \cdot (0,5) \cdot (1 - 0,5)}{(0,1)^2} = 97,5$$

n = 97,5 dibulatkan menjadi 100 responden

Dari hasil pengolahan data di atas, maka dapat diketahui bahwa besar jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 100 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini guna mendapatkan data yang dibutuhkan, maka penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dicatat untuk pertama kalinya dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner (daftar pertanyaan) yang dibagikan kepada responden yang disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan dengan menyediakan jawaban alternatif. Menurut Sugiyono, (2014:192) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

#### **Variabel Independen**

Variabel independen (bebas) adalah fenomena atau gejala yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau sifat timbulnya variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak.

Pertama, Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana seorang pajak mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai warga negara sehingga dapat secara sukarela melaksanakan ketentuan perpajakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang mengacu pada Nasution dalam Nurlala (2018), yaitu: (1) Sukarela (membayara pajak atas kemauan sendiri dan tidak ada paksaan dari manapun), (2) Partisipatif (Selalu membayar pajak dengan tepat waktu dan Menganggap penundaan pembayaran pajak dapat merugikan pemerintah atau negara).

Kedua, Kualitas pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara para petugas pajak dalam membantu wajib pajak untuk memenuhi segala sesuatu mengenai keperluan pajaknya serta bagaimana sikap dari petugas pajak dipandang oleh wajib pajak. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan fiskus dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang mengacu pada Jatmiko, 2011 (dalam Widyastuti, 2015) yaitu, 1). wajib pajak merasa bahwa petugas pajak sudah memberikan pelayanan dengan baik, 2). wajib pajak merasa bahwa penyuluhan yang diberikan petugas pajak dapat membantu pemahaman akan hak dan kewajiban wajib pajak, 3). wajib pajak merasa bahwa petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan atas pajak yang dikenakan, 4). wajib pajak merasa bahwa cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien.

Ketiga, Sanksi perpajakan merupakan jaminan ketentuan peraturan perpajakan akan dituruti dengan kata lain, idealnya sanksi perpajakan merupakan alat pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar ketentuan perpajakan. Indikator sanksi pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang mengacu pada Munari, 2009 (dalam Ariesta dan Latifah, 2017) yaitu, 1). pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak, 2). sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi, 3). sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran, 4). penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keempat, Lingkungan wajib pajak lingkungan terdiri dari keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang wajib pajak, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran wajib pajak. Indikator lingkungan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang mengacu pada Novitasari, 2015 (dalam Widyastuti, 2015) yaitu, 1). Masyarakat mendukung perilaku terhadap pajak, 2). Masyarakat mendorong untuk melaporkan pajak secara benar guna mengurangi beban pajak, 3). Masyarakat melaporkan pajak secara benar, 4). Melaporkan pajak secara benar karena anjuran masyarakat sekitar.

### **Variabel Dependen**

Variabel dependen (terikat) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Mutia (2014), kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Indikator penelitian yang digunakan dalam variabel kepatuhan wajib pajak menurut Handayani, 2016 (dalam Saragih, 2017) yaitu, 1). Wajib pajak mengisi formulir SPPT dengan benar, lengkap, dan jelas, 2). Melakukan perhitungan dengan benar, 3). Melakukan pembayaran tepat waktu, 4). Tidak pernah menerima surat teguran.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Kualitas Data**

#### **Uji Validitas**

Suatu skala pengukuran disebut valid apabila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2009:151). Dalam penelitian ini, uji validitas dihitung dengan menghitung korelasi antar skor tiap butir pertanyaan dengan total skor atau disebut uji korelasi Pearson dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 0,05. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2009:49).

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel apabila jawaban dari seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali 2009:49). Reliabilitas diukur dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Variabel dikatakan reliabel jika setiap pertanyaan memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2009:46).

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2014:275). Model dari regresi linear adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 \text{KWP} + \beta_2 \text{KPF} + \beta_3 \text{SP} + \beta_4 \text{LWP} + \varepsilon$$

Dimana:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta$  : Koefisien regresi
- KWP : Kesadaran Wajib Pajak
- KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus
- SP : Sanksi Perpajakan
- LWP : Lingkungan Wajib Pajak
- E : Residual

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2009:147). Asumsi harus dipenuhi dalam model regresi adalah distribusi normal atau mendekati normal. Jika asumsi dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji yang digunakan untuk uji normalitas adalah uji *Kolmogorov-Smirnoff*, dimana  $H_0$  residual berdistribusi normal dan  $H_1$  residual tidak berdistribusi normal. Jika nilai signifikan pada uji ini besar dari 0.05, maka dikatakan residual normal sebaliknya jika nilai signifikan di bawah maka dapat dikatakan residual berdistribusi tidak normal.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi terdapat kolerasi antar variabel independen (bebas). Pengujian multikolinearitas diukur dengan *Variance Inflation Factor* (VIF). Sedangkan untuk mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya dapat menggunakan *tolerance*. Nilai *cutoff* yang digunakan untuk melihat adanya multikolinearitas yaitu dengan nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau *variance inflation factor*  $> 10$  maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Sedangkan ketika nilai *tolerance*  $> 0,10$  atau *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 10$  maka dapat dikatakan bahwa terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain

dalam model regresi. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik *scatterplot*. Dasar analisis untuk melihat grafis *scatterplot* adalah ketika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit).

### Uji Hipotesis

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro, 2009:220). Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan SPSS. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan variasi variabel dependen (Kuncoro, 2009:220-221).

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (Uji F) menurut Kuncoro (2009:219), uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat dari tabel ANOVA dengan signifikansi 0,05. Kriteria pengujian yang digunakan pada uji F adalah jika nilai signifikansi  $< 0,05$  menunjukkan bahwa model persamaan yang dihasilkan dapat disimpulkan layak untuk digunakan pada penelitian. Sedangkan jika signifikansi  $> 0,05$  menunjukkan bahwa model persamaan yang dihasilkan dapat disimpulkan tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

#### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis (Uji t) untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan uji t. Uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro 2009:218). Melalui uji t dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis ditolak dan juga sebaliknya apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis diterima.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Table 1. Berikut adalah hasil uji validitas variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation ( <i>r</i> hitung)	r tabel	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	0,592	0,197	Valid
	KWP2	0,730	0,197	Valid
	KWP3	0,734	0,197	Valid
	KWP4	0,574	0,197	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	KPF1	0,769	0,197	Valid

	KPF2	0,739	0,197	Valid
	KPF3	0,642	0,197	Valid
	KPF4	0,535	0,197	Valid
	KPF5	0,630	0,197	Valid
Sanksi Perpajakan	SP1	0,604	0,197	Valid
	SP2	0,627	0,197	Valid
	SP3	0,626	0,197	Valid
	SP4	0,580	0,197	Valid
Lingkungan Wajib Pajak	LWP1	0,508	0,197	Valid
	LWP2	0,534	0,197	Valid
	LWP3	0,571	0,197	Valid
	LWP4	0,599	0,197	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWPY1	0,762	0,197	Valid
	KWPY2	0,754	0,197	Valid
	KWPY3	0,699	0,197	Valid
	KWPY4	0,575	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas yang terjadi pada Table 1, dapat dijelaskan bahwa seluruh item pernyataan tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak yang berjumlah 21 item pernyataan, mempunyai nilai  $R_{hitung}$  lebih besar daripada  $R_{tabel}$  sesuai ketentuan maka keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 2  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran wajib pajak	0,947	Reliabel
Kualitas pelayanan fiskus	0,958	Reliabel
Sanksi perpajakan	0,991	Reliabel
Lingkungan wajib pajak	0,996	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak	0,832	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terdapat pada Tabel 2, dapat dijelaskan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang meliputi, kesadaran wajib pajak sebesar 0,947, kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,958, sanksi perpajakan sebesar 0,991, lingkungan wajib pajak sebesar 0,996, dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,832. Masing-masing variabel memiliki hasil yang reliabel, karena semua nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan angka yang lebih besar dari 0.60.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3. Berikut adalah hasil uji analisis regresi linear berganda:

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	7.521	2.330		3.228	0,002
TKWP	0.435	0.103	0.410	4.210	0.000
TKPF	0.026	0.107	-0.029	0.244	0.008
TSP	0.029	0.120	0.030	0.244	0.007
TLWP	0.089	0.079	0.107	1.136	0.016

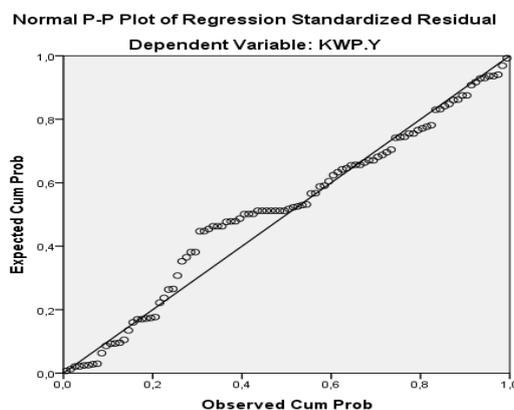
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang terdapat pada Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi linear berganda diatas  $KWPY = 7,521 + 0,435TKWP + 0,026TKPF + 0,029TSP + 0,089TLWP + e$ . Persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2. Berikut adalah hasil uji normalitas yang menggunakan grafik *P-P Plot of Regression Standart*:



**Gambar 2**  
**Grafik Uji Normalitas Data**  
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas yang terdapat pada Gambar 2, dapat dijelaskan bahwa hasil grafik plot normal diketahui mengikuti garis disepanjang garis 45° atau mengikuti garis diagonal antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil metode *Kolmogorov Smirnov Test* yang memiliki signifikansi lebih dari 0,05 dan grafik, menunjukkan data tersebut berdistribusi normal.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	1.460
Asymp. Sig. (2-tailed)	.328

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas yang terdapat pada Tabel 4, dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2 Tailed)* sebesar  $0,328 > 0,050$  yang telah memenuhi syarat dari uji normalitas dengan data berdistribusi normal dengan angka signifikansi diatas  $0,05$ .

### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

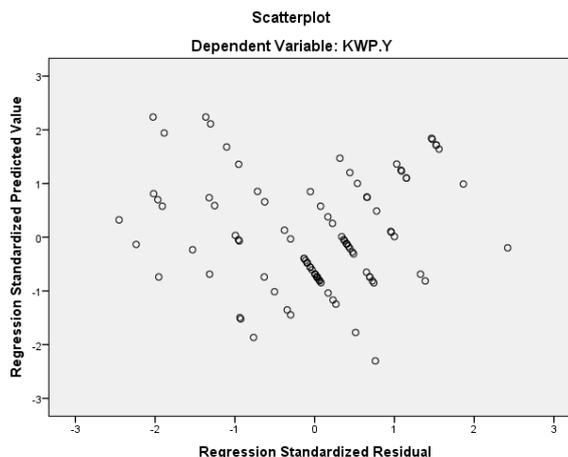
Variable	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kesadaran Wajib pajak	.904	1.106	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus	.622	1.609	Bebas Multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	.581	1.722	Bebas Multikolinieritas
Lingkungan Wajib Pajak	.963	1.039	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang terdapat pada Tabel 5, dapat dijelaskan bahwa nilai *tolerance* mendekati angka 1. Sedangkan, nilai VIF lebih rendah dari 10. Maka dari itu sesuai dengan ketentuan dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi pada variabel independen, atau dapat dikatakan bebas multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3. Berikut adalah hasil uji heterokedastisitas:



**Gambar 3**  
**Grafik Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Dara ptimer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang terdapat pada Gambar 3, dapat dijelaskan bahwa bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas. Hal ini menjelaskan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas terhadap persamaan regresi berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak yang digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak.

**Uji Hipotesis**

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Hasil uji determinasi (R<sup>2</sup>) dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa nilai R Square sebesar 0,786 yang menunjukkan sebesar 78,6% kontribusi dari variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, sebesar 0,552 atau 55,2% dikontribusikan oleh variabel atau faktor lain.

**Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Hasil uji kelayakan model (uji F) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7. Berikut adalah hasil uji kelayakan model (uji F):

**Tabel 6**  
**Uji Kelayakan Model ( Uji F)**  
**ANOVA**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig.
<b>Regression</b>	49,618	4	12,405	5,422	<b>0,001<sup>b</sup></b>
<b>Residual</b>	217,324	95	2,288		
<b>Total</b>	266,960	99			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji kelayakan model (uji F) yang terdapat pada Tabel 6, dapat disimpulkan bahwa bahwa nilai F<sub>hitung</sub> dengan tingkat signifikan 0,001 kurang dari 0,05 yaitu sebesar 5,422. Hal ini menunjukkan pengaruh dari variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Uji Hipotesis (Uji t)**

Hasil uji hipotesis (uji t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8. Berikut adalah hasil uji hipotesis (uji t):

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	7,521	2,330		3,228	0,002
1	KWP	0,435	0,103	0,410	4,210	0,000
	KPF	0,026	0,107	-0,029	0,244	0,008
	SP	0,029	0,120	0,030	0,244	0,007
	LW	0,089	0,079	0,107	1,136	0,016

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) yang terdapat pada Tabel 7, dapat dijelaskan bahwa menunjukkan pengaruh variabel independen kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

Hipotesis 1 adalah Kesadaran Wajib Pajak (KWP) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili Timor-Leste, menghasilkan nilai koefisien yang positif sebesar 0,435 dan nilai *Sig* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai *Sig* (0,000) < *Sig-value* (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. Artinya Kesadaran Wajib Pajak (KWP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili, Timor-Leste.

Hipotesis 2 adalah Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili, Timor-Leste, menghasilkan nilai koefisien yang positif sebesar 0,026 dan nilai *Sig* sebesar 0,008. Dikarenakan nilai *Sig* (0,008) < *Sig-value* (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. Artinya Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili, Timor-Leste.

Hipotesis 3 adalah Sanksi Perpajakan (SP) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili, Timor-Leste, menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,029 dan nilai *Sig* sebesar 0,007. Oleh karena nilai *Sig* (0,007) < *Sig-value* (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. Artinya Sanksi Perpajakan (SP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili, Timor-Leste.

Hipotesis 4 adalah Lingkungan Wajib Pajak (LWP) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili, Timor-Leste, menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,089 dan nilai *Sig* sebesar 0,016. Oleh karena nilai *Sig* (0,016) < *Sig-value* (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat ( $H_4$ ) diterima. Artinya Lingkungan Wajib Pajak (LWP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Dili, Timor-Leste.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil dari pengujian penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut, sehingga hipotesis atas penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kota Dili telah mengetahui atau memahami akan pentingnya membayar pajak. Hal tersebut dapat diketahui dengan ketepatan membayar pajak sesuai dengan yang telah ditentukan. Apabila seseorang sadar akan pembayaran pajaknya maka akan berdampak kepada patuhnya seseorang untuk membayarkan wajib pajaknya. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo (2013). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan meningkat dan penerimaan perpajakan akan tercapai (Rahayu, 2010).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan fiskus meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan, sehingga hipotesis atas penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa fiksus atau petugas pajak memiliki peranan yang penting bagi kelancaran membayar pajak. Petugas pajak atau fiksus yang ramah, sopan, tidak pandang buluh serta memiliki respon

yang cepat terhadap masalah dan kendala yang dihadapi oleh wajib pajak akan menimbulkan rasa nyaman bagi wajib pajak tersebut. Apabila kualitas dari pelayanan fiskus baik maka akan berdampak kepada patuhnya seseorang untuk membayarkan wajib pajaknya. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Brata *et al* (2017). Penelitian tersebut menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa dengan adanya pemberian sanksi pada wajib pajak akan menimbulkan efek secara tidak langsung dapat mendidik wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Apabila adanya sanksi perpajakan yang tegas maka akan berdampak kepada patuhnya seseorang untuk membayarkan wajib pajaknya. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Puri (2004). Penelitian tersebut menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_4$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel lingkungan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa lingkungan meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa lingkungan perpajakan yang bersih memiliki pengaruh positif akan kepatuhan membayar pajak. Hal tersebut demikian karena masyarakat telah percaya, bahwa pajak yang telah dibayarkan sesuai dengan peraturan pemerintah. Selain itu, informasi yang diberikan secara lengkap dan akurat oleh kantor pajak pun sangat membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan, sehingga hipotesis atas penelitian ini diterima. Apabila di lingkungan tersebut sebagian besar membayarkan pajaknya maka akan berdampak kepada seseorang untuk membayarkan wajib pajaknya. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo (2013). Penelitian tersebut menyatakan bahwa Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Dili ( Studi pada kantor pendapatan Timor - Leste ) dengan sampel 100 orang responden dan menggunakan uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner pada orang - orang yang membayarkan pajak di kantor pendapatan Timor - Leste maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pendapatan kota Dili, Timor Leste. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor

Pendapatan kota Dili, Timor Leste. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan Fiskus, maka akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pendapatan kota Dili, Timor Leste. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi perpajakan, maka akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pendapatan kota Dili, Timor Leste. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

### **Keterbatasan**

Penelitian ini telah dilaksanakan dan diusahakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang telah ada dan ditetapkan, namun demikian masih memiliki keterbatasan, yaitu sebagai berikut: Pertama, Penelitian ini dikatakan terbatas karena mengambil beberapa sampel di Kantor Pendapatan kota Dili, Timor Leste; kedua, Peneliti hanya menggunakan 4 variabel bebas, yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak. Masih banyaknya faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat disampaikan peneliti antara lain; pertama, bagi kantor pendapatan Timor-Leste di kota Dili diharapkan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kepercayaan para pembayar pajak. Peningkatan kepercayaan dapat dilakukan dengan menginformasikan kepada konsumen mengenai betapa pentingnya pembayaran pajak bagi negara; kedua, bagi kantor pendapatan Timor-Leste di kota Dili diharapkan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan strategi promosi agar tidak terjadi keterlambatan pembayaran pajak; ketiga, bagi peneliti selanjutnya, baiknya untuk menggunakan variabel selain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut guna untuk mengetahui pengaruh yang lebih besar antara variabel bebas dan variabel terikat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariesta, R. P., Latifah, L. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi dan Tas Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang. *Akuntansi Dewantara*. 1(2).
- Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Asri, Manik. W. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Denpasar, *Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Brata, J. D., I. Yuningsih, dan A. I. Kesuma. 2007. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi* 19(1): 69-81.

- Cindy, J., dan Yenni, M. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax and Accounting Review*, 1(1): 1-6.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 100(125). Semarang.
- Handayani. 2016. Pengaruh Persepsi Manajemen atas Keunggulan Penerapan *E-Billing* dan *E-Spt* Pajak Pertambahan Nilai pada Kepatuhan Perpajakan. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana. 15(2).
- Jatmiko, A. N. 2011. Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tax and Accounting Review*, 1(1): 1-6.
- Jotopurnomo, C. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax and Accounting Review*, 1(1): 1-6.
- Kawengian, P. V. 2017. Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Paal dua Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*. 12(2).
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Magnoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax and Accounting Review*, 1(1): 1-6.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Andi. Jakarta.
- Munari, S 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. 3(1):1-17.
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1): 1-30.
- Nalendro, T. I. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berwirausaha dengan Lingkungan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris di KPP Pratama Kudus. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nasution. 2006. *Perpajakan*. Bumi Askara. Jakarta
- Novitasari, R. 2015. The Effect of Taxpayer, Awareness, Socialization, of Taxation Compliance in Manunggal Administration Systemu under One Roof (SAMSAT) Semarang III. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Nurlela, P. 2018. Pengaruh Size, Age, Profitability, Leverage dan Sales Growth terhadap Tax Avoidance. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. 19(01), 2018, 10-20.
- 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 (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta). 8(33): 44.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Graha Ilmu. Yogyakarta
- Robbins, S. P. 1996. *Perilaku Organisasi*. Konsep Kontroversi dan Aplikasi. Prenhallindo. Jakarta
- Saragih, F. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Medan Kota). *Journal of Accounting*. 91, 399-404.

- Sari, Y. V., dan Susanti, N. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma.
- Sri, R. U., Arif, Y., dan Eka, R. W. 2015. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan KPP Pratama. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke dua puluh. ALFABETA. Bandung
- Widyastuti, E. 2015. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Surakarta) *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadyah Surakarta.