

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI MEDIASI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

Wahyu Hidayah Nur Rohmawati

wahyuayu1997@gmail.com

Suwardi Bambang Hermanto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to analyze the effect of taxpayer awareness, service quality and taxation sanctions on the willingness to pay taxes, tax sanctions and willingness to pay taxes on taxpayer compliance and tax sanctions on taxpayer compliance with the willingness to pay taxes as an intervening variable. The data collection technique used accidental sampling. In line with, there were 111 individual taxpayers, as sample, registered at the Pratama Sukomanunggal Tax Office, Surabaya. While, the data was primary with questionnaire as the instrument. The research result concluded the taxpayers' awareness and service quality had affected the willingness to pay taxes, while tax sanctions did not affected the willingness to pay taxes. On the other hand, the remaining 67% was influenced by other variables outside the model. Moreover, tax penalties and willingness to pay taxes affected taxpayers compliance. It could be shown by the R square of 47.8% which explained the tax sanction and willingness to pay taxes on taxpayer compliance. While, the remaining 52.2% was influenced by other variables outside the model. In brief, willingness to pay taxes did not have a mediating role in the relationship between tax sanctions on taxpayers compliance.

Keywords: taxpayers' awareness, service quality, tax sanctions, willingness to pay tax, taxpayers' compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak, sanksi perpajakan dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sampel yang digunakan sebanyak 111 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh. Sanksi perpajakan dan kemauan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *R square* dapat menjelaskan variabel sanksi perpajakan dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 47,8% dan sisanya 52,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Kemauan membayar pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemauan membayar pajak, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang terpenting dalam sistem perpajakan modern. Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah yang sering dihadapi oleh setiap negara, baik negara berkembang maupun negara maju. Penerimaan pajak akan tinggi jika kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan dan diterapkan pada wajib pajak. Wajib pajak yang tidak patuh akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan pengelakan, penyelundupan, penghindaran dan pelalaian pajak. Tindakan tersebut akan mengakibatkan penerimaan pajak negara berkurang.

Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada

negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Penyebab kurangnya kemauan wajib pajak tersebut karena adanya asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Hasil pembayaran pajak yang dapat dinikmati masyarakat diantaranya adalah jalan-jalan raya yang halus, pusat-pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah-sekolah negeri, irigasi yang baik dan fasilitas-fasilitas publik lainnya. Namun dalam kenyataannya masyarakat sendiri tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan karena masyarakat sendiri tidak pernah mengetahui bagaimana wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Tabel 1
Data Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2013-2017

No.	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT PPh	Rasio Kepatuhan SPT
1	2013	27.488.318	17.731.736	9.967.904	56,22%
2	2014	30.298.738	18.357.833	10.854.819	59,13%
3	2015	33.313.655	18.159.840	10.975.909	60,44%
4	2016	36.398.089	20.165.718	12.256.401	60,78%
5	2017	39.151.603	16.698.887	12.057.400	72,64%

Sumber: laporan tahunan direktorat jenderal pajak 2017

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2013 sebanyak 27.488.318 tetapi wajib pajak yang terdaftar SPT hanya 17.731.736 dan realisasi penyampaian SPT hanya 9.967.904. Sedangkan pada tahun 2014 jumlah wajib pajak yang terdaftar 30.298.738 tetapi wajib pajak yang terdaftar hanya 18.357.833 dan realisasi penyampaian SPT hanya 10.854.819. Sedangkan pada tahun 2015 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 33.313.655 tetapi wajib pajak yang terdaftar SPT hanya 18.159.840 dan realisasi penyampaian SPT hanya 10.975.909. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah wajib pajak yang terdaftar 36.398.089 tetapi wajib pajak yang terdaftar hanya 20.165.718 dan realisasi penyampaian SPT hanya 12.256.401. Demikian juga pada tahun 2017 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 39.151.603 tetapi wajib pajak yang terdaftar sebanyak 16.698.887 dan realisasi penyampaian SPT hanya 12.057.400. Dilihat dari jumlah wajib pajak yang terdaftar, kemudian jumlah wajib pajak yang mendaftarkan SPTnya, serta jumlah realisasi penyampaian SPT, masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam hal melakukan kewajibannya untuk melapor dan membayar pajak. Masalah ini harus menjadi perhatian khusus bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih diawasi dan bila perlu harus cepat diatasi. Pemerintah harus lebih serius menangani masalah tersebut agar meningkatkan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak dapat diperoleh melalui kemauan masyarakat membayar pajak dengan adanya kesadaran wajib pajak yang tinggi, kualitas pelayanan yang baik dan adanya sanksi perpajakan sebagai hukuman bagi wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan yang berlaku. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dipengaruhi oleh adanya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Kesadaran wajib pajak saat ini di Indonesia masih belum mencapai target yang diharapkan. Kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak masih kurang karena mereka merasa pembebanan pajak dirasakan memberatkan. Kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepatuhan pajak melalui kemauan masyarakat dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang berlaku.

Pemberian sanksi tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peraturan perpajakan berupa undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan harus dipatuhi oleh wajib pajak dan aparat pajak atau fiskus. Adanya sanksi pajak yang diterapkan akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: a) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak; b) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak; c) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak; d) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; e) Apakah kemauan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; f) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak. Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak; b) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak; c) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak; d) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak; e) Untuk mengetahui pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; f) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) menjelaskan bahwa semua perilaku dan tindakan diawali dengan niat yang tidak bisa muncul secara tiba-tiba. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) adalah pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*). Teori ini lebih berkaitan dengan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan-tujuan atas sebuah perilaku. Teori ini memiliki tujuan untuk meramalkan dan memahami pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali atau kemauan individu sendiri. Manfaat dari teori ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana dan kemana mengarahkan strategi-strategi untuk perubahan perilaku dan menjelaskan setiap aspek yang penting.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:139) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban wajib pajak yang dibayar oleh masyarakat untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Sistem perpajakan Indonesia menganut *self Assessment System* yang artinya segala bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak sendiri.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia untuk memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis, 2010). Irianto, 2005 (dalam Widayati dan Nurlis, 2010) menjelaskan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa pengurangan beban pajak dan penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa pengurangan beban pajak dan penundaan pembayaran pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kualitas Pelayanan

Menurut Arum (2012), pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seorang wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas yaitu dapat memuaskan pelanggan dengan memenuhi harapan pelanggan. Rahayu (2010:28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Menurut Zeithaml *et al.*, 2006 (dalam Albari, 2009), menyebutkan bahwa terdapat lima prinsip dimensi kualitas pelayanan yang digunakan oleh pelanggan atau tamu untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu: (1) Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan; (2) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (3) Berwujud (*Tangible*) merupakan bukti fisik yang berupa fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan dan media komunikasi. Semua barang tersebut digunakan untuk melayani dan memberikan *image* pelayanan yang digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas; (4) Empati (*Empathy*) diartikan sebagai petugas memberikan kepedulian dan kemudahan untuk mencapai sarana pelayanan kepada pelanggan, perusahaan mengerti kemauan dan keinginan pelanggan, dapat mendengar pelanggan, kenyamanan dan operasional perusahaan bagi pelanggan; (5) Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah sikap tanggap mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan atau kemampuan dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Sanksi Perpajakan

Menurut Rusmawanti dan Wardani (2015), sanksi perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan. Sari (2013:20) menjelaskan bahwa terdapat dua macam sanksi perpajakan, yaitu sebagai berikut: (1) Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi terdiri dari tiga sanksi, yaitu: 1) Denda adalah jenis sanksi yang banyak ditemukan dalam undang-undang perpajakan. Besarnya dapat ditetapkan sebesar jumlah

tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu; 2) Bunga dikenakan untuk wajib pajak yang melanggar dan menyebabkan utang pajak menjadi besar. Jumlah bunga yang dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan; 3) Sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan jumlah yang harus dibayar wajib pajak bisa menjadi berliat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar; (2) Sanksi pidana adalah upaya terakhir yang digunakan fiskus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar norma perpajakan dipatuhi. Hukum pidana ini diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu: 1) denda pidana dikenakan kepada wajib pajak dan dapat diancam juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dapat dikenakan pada yang melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan; 2) pidana kurungan diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga karena pidana kurungan diancamkan kepada yang melanggar dengan ketentuan yang sama dengan yang diancam dengan denda pidana. Maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian; 3) pidana penjara sama halnya dengan pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan wajib pajak.

Kemauan Membayar Pajak

Menurut Widaningrum, 2007 (dalam Widayati dan Nurlis, 2010), kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa. Konsep ini dikembangkan melalui 2 (dua) subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Subkonsep yang pertama adalah konsep kemauan untuk membayar, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. Sedangkan subkonsep yang kedua adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh negara dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Penelitian Terdahulu

Pertama, Istiqomah dan Wijayanti (2017) menyatakan kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kedua, Handayani *et al.* (2011) menyatakan kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan serta tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Ketiga, Herdjiono dan Sulo (2015) menyatakan pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman

akan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan kesadaran membayar pajak tidak dapat meng-*intervening* hubungan antara pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, serta persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

Keempat, Merkusiwati dan Damayanthi (2018) menyatakan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan wajib pajak mengikuti program *tax amnesty* di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2017.

Kelima, Sungkono dan Sugiyanti (2018) menyatakan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, efektivitas sistem pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Keenam, Aruan *et al.* (2017) menyatakan sikap wajib pajak, moral wajib pajak dan kemauan untuk membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketujuh, Purnamasari *et al.* (2016) menyatakan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan nasionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

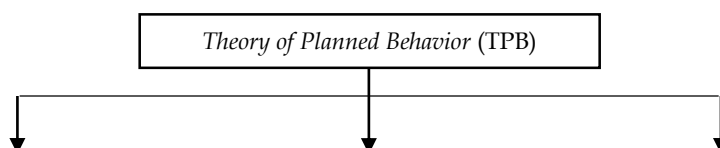
Kedelapan, Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

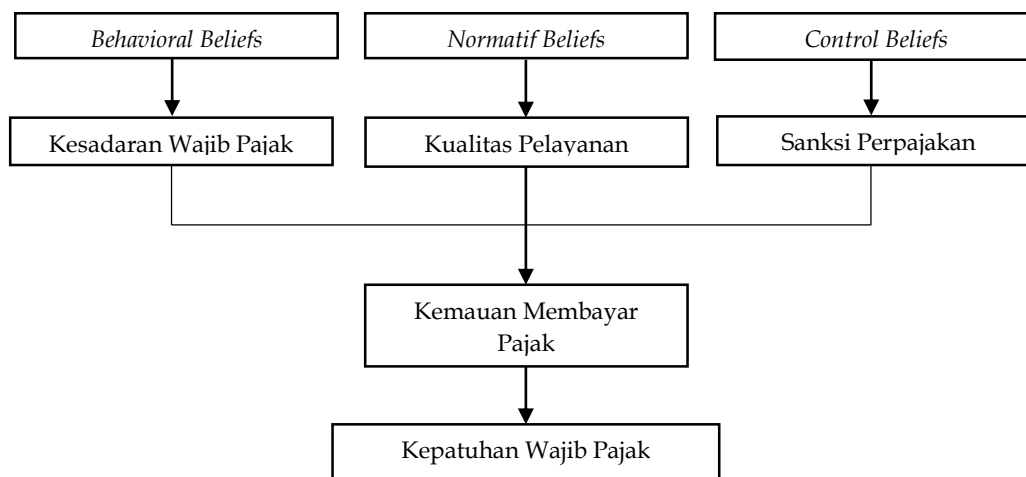
Kesembilan, Artha dan Setiawan (2016) menyatakan kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesepuluh, Parera dan Erawati (2017) menyatakan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Kesebelas, Tiraada (2013) menyatakan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Rerangka Pemikiran



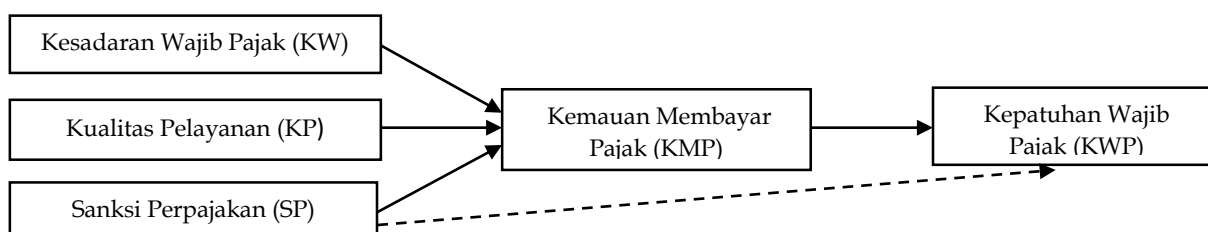


Gambar 1
Rerangka pemikiran

Perumusan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, dan rerangka pemikiran diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak
- H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak
- H4: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H5: Kemauan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H6: Sanksi perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak



Gambar 2
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei langsung, yaitu penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner dan teknik pengumpulan informasinya dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan pada responden.

Gambaran Umum Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya yang berlokasi di Jalan Bukit Darmo Golf No. 1, Putat Gede, Sukomanunggal, kota Surabaya Jawa Timur.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* (sampling insidental). Menurut Sugiyono (2014:122) menyatakan bahwa sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan data KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya hingga tahun 2017 tercatat sebanyak 39.622 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan tarif kesalahan sebesar 10% untuk yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{39.622}{1+39.622(0,1)^2} = 99,75 \text{ dibulatkan } 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel minimal sebesar 99,75 dan untuk memudahkan perhitungan selanjutnya dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli secara langsung tanpa menggunakan perantara. Data tersebut diperoleh dengan melakukan penelitian di lapangan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner yang dibagikan langsung kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya dan secara kebetulan pada hari itu sedang berada di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya untuk melakukan kegiatan perpajakannya dan bersedia mengisi kuesioner tersebut.

Kuesioner yang telah diisi oleh responden masih berupa data kualitatif dan perlu diubah menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala *likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel

Penelitian ini terdiri atas satu variabel dependen, tiga variabel independen dan satu variabel intervening. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel intervening dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Variabel ini diukur dengan instrument pertanyaan dan jawaban yang diukur dengan menggunakan likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Perinciannya sebagai berikut:

Tabel 2
Daftar Skala *Likert*

No	Uraian	Skor
1	Sangat setuju/selalu/sangat positif	5

2	Setuju/sering/positif	4
3	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	3
4	Tidak setuju/hamper tidak pernah/negative	2
5	Sangat tidak setuju/tidak pernah	1

Sumber: Sugiyono (2014:133)

Tabel 3
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kesadaran Wajib Pajak (Widayati dan Nurlis, 2010)	Suatu kondisi dimana wajib pajak dapat mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela dan bersungguh-sungguh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya	a. Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar. b. Pajak yang akan saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara. c. Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara. d. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara.	1-5
2	Kualitas Pelayanan (Artha dan Setiawan, 2016)	Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang dapat menghasilkan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak	a. Formulir-formulir untuk melakukan kewajiban perpajakan dapat diperoleh dengan mudah. b. Mudah dalam memperoleh sosialisasi atau bimbingan perpajakan dari petugas. c. Petugas bersikap baik dan sopan terhadap wajib pajak. d. Wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). e. Petugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya mensosialisasikan peraturan perpajakan yang terbaru. f. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya telah memadai. g. Wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam memahami perubahan peraturan perpajakan.	1-5
3	Sanksi Perpajakan (Rusmawanti dan Wardani, 2015)	Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan	a. Sanksi pajak telah diterapkan dengan baik oleh petugas pajak terhadap pelanggar pajak. b. Pemerintah telah berlaku adil kepada setiap orang yang melakukan pelanggaran pajak. c. Keterlambatan pelaporan maupun pembayaran akan dikenakan sanksi (denda). d. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. e. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.	1-5
4	Kemauan Membayar Pajak (Widayati dan Nurlis, 2010)	Suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa. Peran pemerintah dan wajib pajak sendiri	a. Sebelum melakukan pembayaran pajak, Wajib Pajak melakukan konsultasi dengan pihak yang memahami tentang peraturan pajak. b. Wajib Pajak menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak. c. Wajib Pajak berusaha mencari informasi mengenai tempat dan cara pembayaran pajak.	1-5

Tabel 3
Definisi Operasional Variabel

	sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak	d. Wajib Pajak berusaha mencari informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak. Saya mengalokasikan dana untuk membayar pajak.
--	--	---

5	Kepatuhan Wajib Pajak (Purnamasari <i>et al.</i> , 2016)	Pemenuhan kewajiban wajib pajak yang di bayar oleh masyarakat untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela	<p>a. Saya sudah melakukan pembayaran pajak tepat waktu/sebelum jatuh tempo.</p> <p>b. Saya tidak memiliki tunggakan pajak.</p> <p>c. Saya tidak pernah dijatuhi sanksi apapun.</p> <p>d. Saya telah melakukan pengisian formulir dengan jelas dan benar.</p> <p>e. Saya melakukan pembayaran pajak sesuai dengan kewajiban.</p> <p>f. Saya selalu membayar pajak dengan jumlah yang benar.</p> <p>g. Saya menjalankan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.</p> <p>h. Saya bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi.</p> <p>i. Saya bersikap kooperatif dengan petugas dalam pelaksanaan proses dalam perpajakan.</p>	1-5
---	--	--	--	-----

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening. Dengan adanya variabel intervening dilakukan dengan menggunakan metode *product of coefficient*. Metode *product of coefficient* dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening. Adapun model persamaan regresinya sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 1
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.469	1.427		7.338	.000
1 KW	.349	.076	.412	4.611	.000
KP	.171	.055	.293	3.110	.002
SP	-.017	.071	-.022	-.242	.810

a. Dependent Variable: KMP

Sumber: data sekunder, diolah (2019)

Dari data diatas diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KMP = 10,469 + 0,349KW + 0,171KP - 0,017SP + e$$

Konstanta (α)

Besarnya nilai konstanta (α) adalah 10,469 menunjukkan bahwa jika nilai signifikan masing-masing variabel yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan diketahui dibawah nilai 0,05 maka variabel tersebut memiliki hubungan yang searah (positif) dan jika sebaliknya maka variabel memiliki hubungan berlawanan arah (negatif).

Koefisien Regresi Kesadaran Wajib Pajak

Koefisien Regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,349 menunjukkan hubungan searah (positif) antara kesadaran wajib pajak dengan kemauan membayar pajak. Hasil ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan diikuti dengan meningkatnya kemauan membayar pajak dan begitupun sebaliknya.

Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0.171 menunjukkan hubungan searah (positif) antara kualitas pelayanan dengan kemauan membayar pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan diikuti dengan meningkatnya kemauan membayar pajak dan begitupun sebaliknya.

Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan

Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan sebesar -0.017 menunjukkan hubungan berlawanan arah (negatif) antara sanksi perpajakan dengan kemauan membayar pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan maka akan diikuti dengan menurunnya kemauan membayar pajak.

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 2
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.915	3.369		.865	.389
1 SP	.274	.121	.163	2.258	.026
KMP	1.401	.159	.634	8.801	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: data sekunder, diolah (2019)

Dari data diatas diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 2,915 + 0,274SP + 1,401KMP + e$$

Konstanta (α)

Besarnya nilai konstanta (α) adalah 2,915 menunjukkan bahwa jika nilai signifikan masing-masing variabel yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kemauan membayar pajak diketahui dibawah nilai 0,05 maka variabel tersebut memiliki hubungan yang searah (positif) dan jika sebaliknya maka variabel tersebut memiliki hubungan berlawanan arah (negatif).

Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan

Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan sebesar 0,274 menunjukkan hubungan searah (positif) antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan maka akan diikuti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dan begitupun sebaliknya.

Koefisien Regresi Kemauan Membayar Pajak

Koefisien Regresi Kemauan Membayar Pajak sebesar 1,401 menunjukkan hubungan searah (positif) antara kemauan membayar pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemauan membayar pajak maka akan diikuti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dan begitupun sebaliknya.

Deskripsi Data Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, dapat dijelaskan mengenai karakteristik responden. Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya.

Tabel 6
Deskripsi Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	71	64.0
Perempuan	40	36.0
Total	111	100.0
Usia		
25-35 tahun	72	64.9
36-45 tahun	25	22.5
45-55 tahun	13	11.7
>56 tahun	1	.9
Total	111	100.0
Pendidikan Terakhir		
SMA	53	47.7
Diploma	7	6.3
Sarjana (S1)	45	40.5
Magister (S2)	3	2.7
Lainnya	3	2.7
Total	111	100.0
Jenis Pekerjaan		
Karyawan	59	53.2
Pengusaha	7	6.3
PNS	3	2.7
Wiraswasta	21	18.9
Lainnya	21	18.9
Total	111	100.0

Sumber: data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, maka mayoritas responden berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 71 atau 64%. Sedangkan data karakteristik responden berdasarkan usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 25-35 tahun yaitu sebanyak 72 orang atau 64,9%. Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, maka mayoritas responden adalah SMA sebanyak 53 orang atau 47,7% dan mayoritas jenis pekerjaan adalah karyawan sebanyak 59 orang atau 53,2%.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kemauan membayar pajak. Hasil statistik deskriptif dengan menggunakan SPSS 20 dari variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Jumlah Pertanyaan	Range Teoritis	Range Aktual	Mean	Std. Deviation
KW	111	4	4-20	4-20	15.93	2.869
KP	111	7	7-35	14-35	26.64	4.160
SP	111	5	5-25	8-25	18.40	3.180

KMP	111	5	5-25	11-25	20.26	2.426
KWP	111	9	9-45	15-45	36.35	5.366
Valid N (listwise)	111					

Sumber: data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 7 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden cukup baik karena *mean* dari jawaban responden berada pada batas taraf baik. Variabel independen semuanya termasuk cukup baik dengan nilai standar deviasi yang cukup beragam.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dalam penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05.

Tabel 8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	r tabel	Sig.	Kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak	KW1	0,731	0.1646	0,000	Valid
	KW2	0,779	0.1646	0,000	Valid
	KW3	0,695	0.1646	0,000	Valid
	KW4	0,769	0.1646	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0,712	0.1646	0,000	Valid
	KP2	0,795	0.1646	0,000	Valid
	KP3	0,726	0.1646	0,000	Valid
	KP4	0,737	0.1646	0,000	Valid
	KP5	0,722	0.1646	0,000	Valid
	KP6	0,706	0.1646	0,000	Valid
	KP7	0,656	0.1646	0,000	Valid
Sanksi Perpajakan	SP1	0,548	0.1646	0,000	Valid
	SP2	0,655	0.1646	0,000	Valid
	SP3	0,706	0.1646	0,000	Valid
	SP4	0,796	0.1646	0,000	Valid
	SP5	0,719	0.1646	0,000	Valid
Kemauan Membayar Pajak	KMP1	0,717	0.1646	0,000	Valid
	KMP2	0,824	0.1646	0,000	Valid
	KMP3	0,797	0.1646	0,000	Valid
	KMP4	0,820	0.1646	0,000	Valid
	KMP5	0,758	0.1646	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,658	0.1646	0,000	Valid
	KWP2	0,797	0.1646	0,000	Valid
	KWP3	0,810	0.1646	0,000	Valid
	KWP4	0,856	0.1646	0,000	Valid
	KWP5	0,873	0.1646	0,000	Valid
	KWP6	0,879	0.1646	0,000	Valid
	KWP7	0,879	0.1646	0,000	Valid
	KWP8	0,731	0.1646	0,000	Valid
	KWP9	0,697	0.1646	0,000	Valid

Sumber: data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan hasil validitas dari seluruh variabel yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian validitas indikator dari semua variabel independen, dependen dan intervening menunjukkan hasil yang valid.

Uji Reliabilitas

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak	0,728	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,847	0,6	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,722	0,6	Reliabel
Kemauan Membayar Pajak	0,842	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,927	0,6	Reliabel

Sumber: data sekunder, diolah (2019)

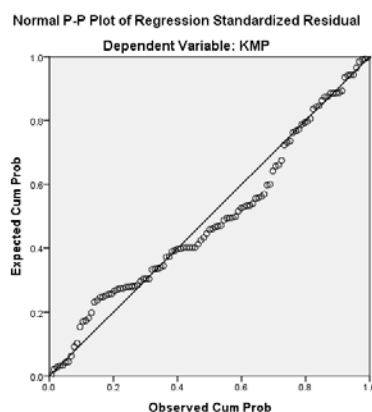
Berdasarkan tabel 9 diatas menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan, variabel intervening yaitu Kemauan Membayar Pajak serta variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan reliabel. Karena semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik tersebut secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel bebas dan data variabel terikat mempunyai distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan plot probabilitas normal yaitu apabila titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka regresi memiliki asumsi normalitas. Berdasarkan hasil uji normalitas maka diperoleh analisis grafik sebagai berikut:



Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Gambar 3

Persamaan Model 1 Grafik Normal P-P Plot

Berdasarkan hasil analisis grafik diatas dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P Plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka pola distribusi normal. Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa model regresi layak untuk digunakan yang berarti memenuhi asumsi normalitas. Hasil ini diperkuat dengan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dimana pada uji tersebut dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari persamaan model 1 sebesar 1,115 dan *Asymp. Sig* sebesar 0,167 yang berarti bahwa variabel penelitian terdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam

penelitian karena tingkat signifikannya > 0,05. Lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut :

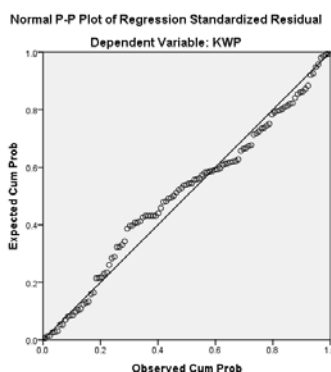
Tabel 10
Persamaan Model 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		111
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.95850563
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		1.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data sekunder, diolah (2019)



Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Gambar 4
Persamaan Model 2
Grafik Normal P-P Plot

Berdasarkan hasil analisis grafik diatas dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P Plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka pola distribusi normal. Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi layak untuk dipakai karena memenuhi asumsi normalitas. Hasil ini diperkuat dengan uji *kolmogorov-smirnov*, dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari persamaan model 2 sebesar 1,092 dan nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,184 yang berarti bahwa model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian karena tingkat signifikannya lebih besar dari 0,05. Lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 11 sebagai berikut :

Tabel 11
Persamaan Model 2
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		111
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.84107486
Most Extreme Differences	Absolute	.104

	Positive	.066
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.184

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Uji Multikolinearitas

Model regresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 1 maka menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Uji Multikolinearitas Model 1
Coefficients^a

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KW	.761	1.314
	KP	.686	1.457
	SP	.709	1.409

a. Dependent Variable: KMP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan hasil dari tabel 12 diatas diketahui bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan memiliki nilai *tolerance* > 0,10. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai VIF < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi penelitian ini.

Tabel 13
Hasil Uji Multikolinearitas Model 2
Coefficients^a

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	SP	.916	1.092
	KMP	.916	1.092

a. Dependent Variable: KWP

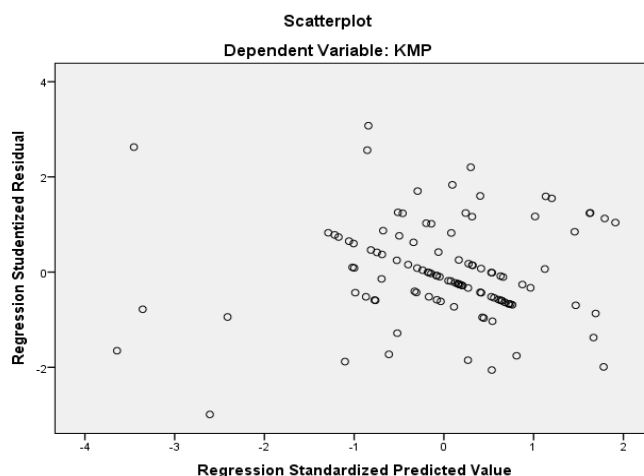
Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan hasil dari tabel 13 diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu Sanksi Perpajakan serta Kemauan Membayar Pajak memiliki nilai *tolerance* > 0,010. Hasil perhitungann nilai VIF menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai VIF < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadinya homoskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* antara

SRESID dan ZPRED. Jika grafik plot menunjukkan bahwa suatu plot titik yang bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan pada Gambar 5.



Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 5 diatas yang menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas serta titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Jika nilai *R Square* mendekati 1 menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka diperoleh hasil dari uji koefisien determinasi yang disajikan pada Tabel 14.

Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 ^a	.348	.330	1.986

a. Predictors: (Constant), SP, KW, KP

b. Dependent Variable: KMP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 14 diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi untuk model regresi sebesar 0,330 yang berarti bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (KW), Kualitas Pelayanan (KP) dan Sanksi Perpajakan (SP) dapat menjelaskan variabel Kemauan Membayar Pajak (KMP) sebesar 33%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Tabel 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.488	.478	3.876

a. Predictors: (Constant), KMP, SP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 15 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi untuk model regresi sebesar 0,478 yang berarti bahwa variabel Sanksi Perpajakan (SP) dan Kemauan Membayar Pajak (KMP) dapat menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) sebesar 47,8%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Kriteria yang digunakan yaitu jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Berikut adalah hasil uji F yang diperoleh dalam penelitian ini:

Tabel 16
Hasil Uji F Persamaan 1
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	225.492	3	75.164	19.061	.000 ^b
Residual	421.932	107	3.943		
Total	647.423	110			

a. Dependent Variable: KMP

b. Predictors: (Constant), SP, KW, KP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 16 di atas diketahui angka F untuk model regresi 1 yaitu 19,061 dengan Sig. 0,000 $< 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (KW), Kualitas Pelayanan (KP) dan Sanksi Perpajakan (SP) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kemauan Membayar Pajak (KMP). Sehingga dalam hal ini model dapat dikatakan layak memenuhi *goodness of fit*.

Tabel 17
Hasil Uji F Persamaan 2
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1544.373	2	772.187	51.386	.000 ^b
Residual	1622.924	108	15.027		
Total	3167.297	110			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), KMP, SP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 17 di atas diketahui angka F untuk model regresi 2 yaitu 51,386 dengan Sig. 0,000 $< 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan (SP) dan Kemauan Membayar Pajak secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Sehingga dalam hal ini model layak memenuhi *goodness of fit*.

Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut hasil uji t yang diperoleh dalam penelitian ini:

Tabel 18

Hasil Uji t Persamaan 1
Coefficients^a

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	7.338	.000
	KW	4.611	.000
	KP	3.110	.002
	SP	-.242	.810

a. Dependent Variable: KMP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 18 diatas diperoleh uji t yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (KW) berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak (KMP). Sehingga hipotesis diterima.

Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (KP) berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak (KMP). Sehingga hipotesis diterima.

Pengujian Hipotesis Sanksi Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,810 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti bahwa variabel Sanksi Perpajakan (SP) tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak (KMP). Sehingga hipotesis ditolak.

Tabel 19
Hasil Uji t Persamaan 2
Coefficients^a

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	.865	.389
	SP	2.258	.026
	KMP	8.801	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 19 diatas diperoleh uji t yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel Sanksi Perpajakan (SP) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Sehingga hipotesis diterima.

Pengujian Hipotesis Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel Kemauan Membayar Pajak (KMP) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Sehingga hipotesis diterima.

Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan secara langsung serta tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh kemauan membayar pajak.

Tabel 20
Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 3
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.595	2.830		9.045	.000
SP	.585	.152	.347	3.857	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Tabel 21
Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 3
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.185	1.305		12.401	.000
SP	.222	.070	.290	3.169	.002

a. Dependent Variable: KMP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Tabel 22
Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 3
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.915	3.369		.865	.389
1 SP	.274	.121	.163	2.258	.026
KMP	1.401	.159	.634	8.801	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : data sekunder, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 20 diatas menunjukkan besar pengaruh langsung dari sanksi perpajakan ke kepatuhan wajib pajak sebesar 0,585. Sedangkan tabel 21 dan 22 menunjukkan besar pengaruh tidak langsung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $0,222 \times 1,401 = 0,311022$. Total pengaruh sanksi perpajakan ke kepatuhan wajib pajak sebesar $0,585 + 0,311022 = 0,896022$. Maka hal ini mengakibatkan pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung sehingga kemauan membayar pajak tidak dapat memediasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai t hitung sebesar 4,611 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak yang tinggi ini muncul dari motivasi wajib pajak itu sendiri. Jika kesadaran wajib pajak tinggi yang berasal dari motivasi untuk

membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak akan meningkat pula dan pendapatan negara juga akan meningkat.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah dan Wijayanti (2017) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Merkusiwati dan Damayanthi (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,110 dan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Diharapkan KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Pelayanan yang memuaskan wajib pajak akan mendorong kemauan wajib pajak untuk membayar kewajibannya.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merkusiwati dan Damayanthi (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Sungkono dan Sugiyanti (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai t hitung sebesar - 0,242 dan nilai signifikan sebesar $0,810 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan yang di berikan oleh pemerintah belum tentu akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya dapat diketahui bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sanksi perpajakan yang diterapkan belum diberlakukan secara tegas dan adil bagi yang melanggar peraturan yang berlaku. Hal ini yang mengakibatkan wajib pajak tidak mau untuk membayar pajak dan bahkan ada yang mengurangi jumlah pajak yang akan dibayarnya. Sehingga sanksi pajak yang diberikan oleh pemerintah tidak dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Kurangnya pemahaman tentang sanksi perpajakan yang berlaku juga menjadi salah satu sebabnya.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai t hitung sebesar 2,258 dan nilai signifikan sebesar $0,026 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dibuat oleh pemerintah yang dikenakan untuk wajib pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan. Sanksi perpajakan yang diberikan ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Semakin tegas sanksi yang diberikan fiskus maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artha dan Setiawan (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel kemauan membayar pajak memiliki nilai t hitung sebesar 8,801 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemauan membayar pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemauan membayar pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak mau membayar pajak serta mengetahui manfaat dari membayar pajak, maka kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya juga akan mengalami peningkatan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aruan *et al.* (2017) yang menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Santioso dan Kusnawati (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kemauan Membayar pajak

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari analisis jalur menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak tidak dapat memediasi variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi yang diberikan oleh petugas pajak belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak. Sanksi yang diberikan oleh pemerintah tidak dapat menumbuhkan kemauan untuk membayar kewajibannya. Hal tersebut terjadi karena masih banyaknya kasus pengelapan pajak yang terjadi saat ini yang dilakukan oleh pegawai pemerintah itu sendiri. Masih banyaknya kasus yang terjadi menjadi salah satu sebab wajib pajak tidak ingin membayar pajak. Sehingga kepatuhan juga tidak dapat meningkat karena kurangnya kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Arisman (2017) yang menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak dapat memediasi hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan membagikan kuesioner dan pemilihan sampel menggunakan *accidental sampling* (sampling insidental) yang artinya adalah pemilihan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti yang cocok sebagai sampel. Variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sanksi perpajakan dan kemauan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kemauan membayar pajak tidak dapat memediasi variabel sanksi

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perhitungan yang diperoleh dari nilai $R Square$, maka dapat dikatakan bahwa model regresi tergolong lemah sebesar 0,33 atau 33%. Karena variabel bebas yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak dapat menjelaskan secara keseluruhan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya sebesar 0,67 atau 67% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Sedangkan variabel bebas yang terdiri dari sanksi perpajakan dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai $R Square$ sebesar 0,478 atau 47,8% dan sisanya sebesar 0,522 atau 52,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian diatas, dapat dijelaskan bahwa saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: 1) Dari variabel sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga pemerintah diharapkan lebih meningkatkan ketegasan dan keadilan dalam memberlakukan peraturan perpajakan yang berlaku saat ini untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak; 2) Menambah variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak negara; 3) Diharapkan model penelitian selanjutnya lebih baik dari model penelitian saat ini. Penggunaan metode wawancara secara langsung sangat diperlukan oleh peneliti untuk memperoleh jawaban responden yang sesungguhnya; 4) Dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambah perluasan daerah penelitian dengan harapan dapat menghasilkan hasil temuan yang lebih bermanfaat dan lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis* 13(1): 1-13.
- Artha, K. G. W. dan P. E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utama. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 17(2): 913-937.
- Aruan, I., E. Sujana, dan N. L. G. E. Sulindawati. 2017. Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moral Wajib Pajak dan Kemauan Untuk Membayar Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha* 8(2): 1-9.
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting* 1(1): 1-8.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2017. <http://www.pajak.go.id/laporan-tahunan-2017-direktorat-jenderal-pajak>. Diakses tanggal 16 Oktober 2018.
- Handayani, S. W., A. Faturokhman, dan U. Pratiwi. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XIV Banda Aceh*: 1-24.
- Herdjiono, M. V. I. dan S. Sulo. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak di Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* 6(2): 105-118.
- Istiqomah, S. N. dan A. Wijayanti. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Paradigma* 19(2): 92-98.

- Merkusiwati, K. L. A. dan I. G. A. E. Damayanthi. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Mengikuti Tax Amnesty di Kpp Pratama Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Akuntansi* 11(1): 1-22.
- Parera, A. M. W. dan T. Erawati. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi* 5(1): 37-48.
- Purnamasari, A., Sukirman, dan U. Pratiwi. 2016. Pengaruh Persamaan, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum, serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar, Jawa Barat). *Simposium Nasional Akuntansi XIX Lampung*: 1-20.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rusmawanti, S. dan D. K. Wardani. 2015. Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha. *Jurnal Akuntansi* 3(2): 75-91.
- Santioso, L. dan Kusnawati. 2013. Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Wajib Pajak dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua Tahun 2011. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu* 6(12): 151-163.
- Sari, D. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Adimata. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sungkono dan S. Sugiyanti. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Pasca Kebijakan Tax Amnesty. *Journal of Islamic Finance and Accounting* 1(1): 77-89.
- Tiraada, T. A. M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 1(3): 999-1008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Perpajakan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*: 1-23.
- Wijaya, S. dan A. Arisman. 2017. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah* 2(4): 1-17.