

## **PENGARUH *SELF EFFICACY*, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SINGARAJA**

<sup>1</sup>Ni Made Santalina <sup>2</sup>I Gede Agus Pertama Yudiantara

Program Studi S1 Akuntansi  
Jurusan Ekonomi dan Akuntansi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

email : {<sup>1</sup>santalinadek@gmail.com, <sup>2</sup>agus.yudiantara@undiksha.ac.id,

### **Abstrak**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *self efficacy*, pelayanan perpajakan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dimana data yang digunakan untuk pengujian yaitu data primer, dimana data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dan teknik pengukuran yang digunakan yaitu teknik *skala likert*. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Buleleng. Teknik pengambilan sampel pada penelitian adalah teknik *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel didapatkan dengan melihat tabel *Isaac* dan *Michael* dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga jumlah sampel yang harus didapatkan sebanyak 347 responden. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan beberapa teknik analisis data dengan uji statistik menggunakan program computer SPSS versi 25.0. Setelah dilaksanakan berbagai uji statistik beserta uji hipotesis dengan uji statistik *t*, hasil uji *t* menjelaskan bahwa variabel *self efficacy* ( $X_1$ ) memberi pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja, variabel pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) memberi pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja, dan variabel sanksi pajak ( $X_3$ ) memberi pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

**Kata Kunci :** *Self Efficacy*, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

### **Abstract**

*This research aimed to determine the effect of self efficacy, taxation services, tax sanctions on taxpayer compliance, especially personal in KPP Pratama Singaraja. This research includes quantitative research, where the data used for testing is primary data, where primary data is collected through questionnaires and measurement techniques used are Likert scale techniques. Location of this research was in Buleleng Regency. Sampling technique in this study is the Simple Random Sampling technique. The number of samples obtained by looking at the Isaac and Michael tables with an error rate of 5%, so the number of samples that must be obtained as many as 347 respondents. The data obtained will be analyzed using several data analysis techniques with statistical tests using the SPSS computer program version 25.0. After carrying out various statistical tests along with the hypothesis testing with the t statistical test, the results of the t test explained that the self efficacy variable ( $X_1$ ) had a positive and significant effect on taxpayer compliance at Singaraja KPP, the tax service variable ( $X_2$ ) had a positive influence and significant on taxpayer compliance at Singaraja Tax Office, and the tax sanction variable ( $X_3$ ) has a positive and significant effect on taxpayer compliance at Singaraja Tax Office.*

**Keywords:** *Self Efficacy, Tax Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

## **PENDAHULUAN**

Pendapatan negara Indonesia bersumber dari bermacam-macam sektor, baik internal atau eksternal. Sumber pendapat negara terbesar yang berasal dari sektor internal adalah pajak, sedangkan utang luar negeri adalah sektor pendapatan eksternal. Pemerintah saat ini berupaya untuk tidak mengandalkan sumber penerimaan eksternal untuk melaksanakan kegiatan pemerintahannya yaitu dengan cara terus berusaha memaksimalkan penerimaan pajak yang merupakan penerimaan internal. (Lidya Yuniartha, 2019). Upaya yang bisa dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak adalah dengan intensifikasi serta ekstensifikasi pajak. Upaya intensifikasi merupakan upaya meningkatkan jumlah wajib pajak ataupun penerimaan pajak, dan upaya ekstensifikasi merupakan upaya untuk memperluas objek maupun subjek pajak. (Yasa dkk., 2019) Di Indonesia saat ini berlaku *Self Assessment System* sebagai sistem pemungutan pajak, yang mana wajib pajak memiliki wewenang sepenuhnya terhadap penetapan besaran pajaknya dan wajib pajak harus berperan aktif dan patuh dalam menyelesaikan kewajiban sebagai wajib pajak (Dhanesworo, 2016). Dengan diterapkannya *Self Assessment System*, maka kepatuhan wajib pajak merupakan sikap yang penting dimiliki wajib pajak untuk mewujudkan tujuan penerimaan pajak.

Sikap wajib pajak yang mematuhi peraturan perpajakan dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam rangka berkontribusi dalam pembangunan negaranya yang dalam pelaksanaannya diharapkan dilaksanakan dan diberikan secara sukarela disebut kepatuhan wajib pajak (Dhanesworo, 2016). Namun, sikap patuh wajib pajak Indonesia

saat ini dapat dikatakan masih rendah, hal ini karena kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak oleh wajib pajak masih minim. Minimnya tingkat kepatuhan wajib pajak terlihat dari angka *tax ratio*. *Organisation for Economic Co-operation Development* (OECD) mempublikasikan tentang rendahnya tingkat *tax ratio* Indonesia, di Indonesia sendiri angka *tax ratio* tahun 2017 hanya sebesar 11,5%, apabila dibandingkan dengan Malaysia dan Singapura, tingkat *tax ratio* Malaysia 13,5% dan Singapura 14,1%. Hal tersebut menjelaskan bahwa tingkat *tax ratio* Indonesia berada dibawah rata-rata negara anggota OECD yaitu 34,2%. (Anthony Kevin, 2019) Rendahnya tingkat *tax ratio* Indonesia disebabkan oleh penerimaan pajak yang belum bisa memenuhi target. Realisasi penerimaan pajak di tahun 2019 hanya bisa terpenuhi sebesar Rp. 1.543,3 triliun atau 86,5% dari target yang telah ditentukan di APBN 2019. (Hairunnisa, 2020). Target pajak yang tidak bisa terpenuhi disebabkan oleh kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan dan mau menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak masih rendah.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja adalah salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang ada di Provinsi Bali, Kantor Pelayanan Pajak secara langsung berhubungan dengan wajib pajak. Wajib pajak di Singaraja diharapkan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, karena untuk memenuhi target penerimaan pajak maka wajib pajak harus taat pada aturan dan dapat memenuhi kewajiban pajaknya. Berikut adalah data terkait tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja Tahun 2016-2019 :

**Tabel 1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Singaraja Tahun 2016-2019**

Tahun		2016	2017	2018	2019
1	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar				
	a. WP OP Non Karyawan	16.012	18.173	20.503	22.854
	b. WP OP Karyawan	54.580	58.326	62.694	68.546
	Sub Total	70.592	76.499	83.197	91.400
2	Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif Membayar				
	a. WP OP Non Karyawan	5.285	6.159	7.401	8.276
3	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan SPT				
	a. WP OP Non Karyawan	3.239	3.987	4.523	5.302
	b. WP OP Karyawan	29.153	28.043	27.505	25.903
	Sub Total	32.392	32.030	32.028	31.205
4	Persentase Kepatuhan WPOP membayar dan melaporkan SPT				
	a. WP Bayar	0,33	0,34	0,36	0,36
	b. WP Lapor				
	1) WP OP Non Karyawan	0,20	0,21	0,22	0,23
	2) WP OP Karyawan	0,53	0,48	0,43	0,37
	3) Total WPOP melaporkan SPT	0,46	0,42	0,38	0,34

Sumber : KPP Pratama Singaraja (2020)

Tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun persentase sikap patuh wajib pajak di KPP Pratama Singaraja masih dibawah 50% untuk wajib pajak orang pribadi non karyawan maupun karyawan. Tingkat kepatuhan wajib pajak non karyawan mengalami peningkatan sebanyak 1% dari tahun 2016 sampai 2019, dari tahun 2016-2019 rasio kepatuhan wajib pajak non karyawan mengalami peningkatan meskipun belum bisa mencapai rasio kepatuhan 0,50 atau 50% dari wajib pajak non karyawan yang terdaftar. Sedangkan, kepatuhan wajib pajak karyawan mengalami penurunan terus menerus dari tahun 2016-2019. Pada tabel tersebut pula dapat dilihat bahwa persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara keseluruhan mengalami penurunan sebesar 4% setiap tahunnya. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja tidak

sebanding dengan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik non karyawan maupun karyawan dalam membayar maupun melaporkan SPT.

*Self efficacy* adalah salah satu faktor internal yang dapat memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Menurut Bandura (1997), *self efficacy* adalah keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk mengontrol dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai dan memenuhi tujuan yang diinginkan. *Self efficacy* dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang, memotivasi diri sendiri dan bagaimana seseorang bertindak. Menurut Pinasti (2011), *self efficacy* adalah keyakinan diri sendiri akan kemampuannya untuk berhasil dalam segala tindakan dan keputusannya dan menyelesaikan tugas yang dipersyaratkan sehingga dapat tercapai hasil yang diharapkan. Menurut Anwar (2018), ketika seseorang melihat orang lain mampu memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat memotivasi diri mereka dan mengindikasikan

bahwa mereka juga dapat menyelesaikan tugas serupa. Sama halnya dengan bujukan sosial, apabila wajib pajak diberi dorongan oleh lingkungan sosialnya untuk patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya, bujukan sosial tersebut dapat menaikkan keyakinan untuk menyelesaikan permasalahan dalam perpajakan, dan akan memberi dampak pada kepatuhan wajib pajak.

Anwar (2018), menyatakan bahwa *self efficacy* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian Kusno dkk. (2019), yang mengatakan bahwa *self efficacy* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : *Self efficacy* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain *self efficacy*, pelayanan perpajakan juga merupakan salah satu faktor eksternal yang memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak, dimana pelayanan ini diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan wajib pajak disebut pelayanan perpajakan. Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan dilaksanakannya pelayanan pajak yang terbaik kepada wajib pajak, yang dimana dengan pemberian pelayanan ini mampu menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Patmasari dkk., 2016).

Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah merupakan pelayanan publik, maka dari itu pelayanan pajak adalah pelayanan publik karena pelayanan pajak diberikan oleh pemerintah melalui aparat pajak dan bertujuan untuk memberikan bantuan wajib pajak, baik membantu dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakannya ataupun dalam rangka melaksanakan kebijakan undang-undang serta tidak bertujuan untuk mencari laba atau keuntungan. Kualitas pelayanan jasa dapat dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu ; *tangibles* atau bukti nyata, *reliability* atau dapat diandalkan dan dipercaya, *responsiveness* atau kemampuan dalam melayani, *assurance* atau jaminan dan *empathy* atau memberikan perhatian yang

tulus saat melayani. (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Mahardika (2015), mengatakan bahwa pelayanan perpajakan memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian Shanti (2016), Mardiana dkk. (2016), Arifin dan Nasution (2017), yang mengatakan bahwa pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Dengan uraian diatas maka bisa dirumuskan hipotesis sebagai berikut : H<sub>2</sub> : Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

Menurut Oktaviani dkk. (2019), salah satu faktor yang memberi pengaruh pada ketidakpatuhan wajib pajak membayar pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi adalah hukuman yang dikenakan pada orang yang telah melanggar aturan yang berlaku. Untuk menerapkan administrasi perpajakan yang baik dan tepat waktu, diperlukan sanksi terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan yang ditetapkan. Adapun sanksi yang diberikan bisa berupa sanksi administrasi berupa denda, bunga dan kenaikan, bahkan sampai dengan pidana penjara. (Yasa, 2016). Penegakan hukum pajak di Indonesia memang belum tegas, hal ini dikarenakan Indonesia masih menggunakan pendekatan yang lebih halus seperti memberikan himbauan dan sosialisasi. Penegakan sanksi dan hukum yang tegas akan mempengaruhi sikap patuh wajib pajak. Wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya apabila wajib pajak menganggap bahwa sanksi pajak bisa merugikan dirinya apabila ia tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Mardiana dkk. (2016), mengatakan bahwa sanksi pajak memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian Putri dkk. (2019), Andiani dkk. (2017), Arifin dan Nasution (2017), yang mengatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian di atas maka bisa dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja, pengaruh pelayanan perpajakan terhadap

kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja, dan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Buleleng dengan objek yang akan diteliti adalah wajib pajak khususnya orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja dengan jumlah sebesar 91.400 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian adalah teknik *Simple Random Sampling*, yaitu salah satu teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan random tanpa melihat tingkatan atau strata pada populasi tersebut dan setiap anggota populasi berkesempatan untuk menjadi sampel penelitian. Jumlah sampel didapatkan dengan melihat tabel *Isaac* dan *Michael* dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga jumlah sampel yang harus diperoleh pada penelitian ini sebanyak 347 responden. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dimana data yang digunakan yaitu data primer dimana data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dan teknik pengukuran yang digunakan yaitu teknik *skala likert* dengan lima alternatif atau pilihan jawaban. Data yang diperoleh dapat berupa angka atau skor nilai, setiap item kuisioner dinilai dan akan diuji

menggunakan beberapa teknik analisis data dengan uji statistik menggunakan SPSS versi 25.0. Terdapat uji-uji pada penelitian ini yaitu uji statistik deskriptif untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data penelitian yang dilihat dari nilai maksimum dan minimum, rata-rata (mean), serta standar deviasi. Selanjutnya adalah uji kualitas instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikoleniaritas, dan heteroskedasitas, uji hipotesis berupa uji regresi linier berganda, uji *t*, dan uji koefisien determinansi ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilaksanakan penyebaran kuisioner dan didapatkan data dari 347 responden, data tersebut kemudian dianalisis dan diuji dengan menggunakan bantuan program computer SPSS versi 25.0. Peneliti melaksanakan uji statistik deskriptif terlebih dahulu untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi terkait nilai maximum dan minimum, rata-rata (mean), serta standar deviasi data penelitian. Berikut adalah tabel 2 yang menyajikan hasil uji statistik deskriptif :

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	347	6	30	24,27	5,287
<i>Self Efficacy</i> ( $X_1$ )	347	5	25	20,41	4,576
Pelayanan Perpajakan ( $X_2$ )	347	11	53	35,88	8,949
Sanksi Pajak ( $X_3$ )	347	7	30	23,77	5,583
Valid N (listwise)	347				

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Tabel tersebut menjelaskan 4 deskripsi umum sebagai berikut : (1) Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dari 347 responden yang menjawab 6 item pertanyaan dalam kuisioner, nilai minimum 6 dan nilai maksimum 30. Nilai mean atau

rata-rata nilai yang diberikan responden sebesar 24,27 dan nilai standar deviation sebesar 5,827. (2) *Self Efficacy* ( $X_1$ ), dari 347 responden yang menjawab 5 item pertanyaan dalam kuisioner, nilai minimum 5 dan nilai maksimum 25. Nilai mean atau

rata-rata nilai yang diberikan responden sebesar 20,41 dan nilai standar deviation sebesar 4,576. (3) Pelayanan Perpajakan ( $X_2$ ), dari 347 responden yang menjawab 11 item pertanyaan dalam kuisisioner, nilai minimum 11 dan nilai maksimum 53. Nilai mean atau rata-rata nilai yang diberikan responden sebesar 35,88 dan nilai standar deviation sebesar 8,949. (4) Sanksi Pajak ( $X_3$ ), dari 347 responden yang menjawab 6 item pertanyaan dalam kuisisioner, nilai minimum 7 dan nilai maksimum 30. Nilai mean atau rata-rata nilai yang diberikan responden sebesar 23,77 dan nilai standar deviation sebesar 5,583.

Sebelum melaksanakan uji regresi linear berganda, terlebih dahulu dilaksanakan uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Jumlah sampel untuk penelitian yang digunakan adalah 347, dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) maka nilai  $df$  dari 347 sebesar 0,113. Suatu instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau nilai signifikannya  $< 0,05$ . Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua instrumen pada tiap variabel yaitu *self efficacy*, pelayanan perpajakan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  serta memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05, ini artinya semua instrumen pada penelitian ini valid. Sebuah variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ . Hasil dari uji reliabilitas seluruh variabel untuk penelitian ini bernilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Kepatuhan wajib pajak bernilai *cronbach's alpha* 0,892, *self efficacy* bernilai *cronbach's alpha* 0,882, pelayanan perpajakan bernilai *cronbach's alpha* 0,890 dan sanksi pajak bernilai *cronbach's alpha* 0,908, yang berarti semua instrumen pada penelitian ini bersifat reliabel dan bisa digunakan pada penelitian selanjutnya.

Selanjutnya uji yang dilakukan oleh peneliti adalah uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Uji normalitas ini uji yang dilaksanakan untuk menguji distribusi normal dari variabel bebas dan variabel terikat suatu model regresi. Apabila nilai  $Sig \geq 0,05$ , maka distribusi data normal. Hasil uji normalitas menggunakan

*Kolmogorov Smirnov* memberikan hasil bahwa penelitian ini memiliki nilai signifikan *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, yang dimana nilai signifikan 0,200 lebih besar dari 0,05, maka dari itu bisa disimpulkan bahwa nilai residual dari penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji multikolonieritas merupakan uji yang dilaksanakan untuk menguji terdapat atau tidak korelasi antarvariabel independen pada model regresi. Pada model regresi yang tidak terjadi multikolinearitas yaitu memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 10$  dan memiliki nilai *tolerance*  $> 0,1$ . Uji multikolinearitas memberikan hasil bahwa nilai VIF untuk *self efficacy* yaitu 8,904; pelayanan perpajakan yaitu 1,228; dan sanksi pajak yaitu 7,833, dari hasil tersebut dapat dilihat seluruh variabel memiliki nilai VIF  $< 10$ . Sedangkan, hasil perhitungan *Tolerance* menunjukkan nilai *tolerance* untuk *self efficacy* yaitu 0,112; pelayanan perpajakan yaitu 0,138; dan sanksi pajak yaitu 0,128, dimana seluruh nilai tersebut  $> 0,10$ . Maka dari itu bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen pada model regresi.

Uji heterokedastisitas yaitu uji dilaksanakan untuk menguji terjadi atau tidak ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya pada model regresi. Jika seluruh variabel independen dengan *absolute residual* memiliki nilai  $> 0,05$ , maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji heterokedastisitas memberikan hasil bahwa nilai signifikan untuk variabel *Self Efficacy* yaitu 0,936; Pelayanan Perpajakan yaitu 0,144; dan Sanksi Pajak yaitu 0,112. Berdasarkan data tersebut, seluruh variabel memiliki probabilitas atau nilai signifikan lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan model regresi pada penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji selanjutnya yang dilakukan adalah uji regresi linear berganda. Uji regresi linear berganda merupakan uji yang dilakukan untuk menguji seberapa besar variabel bebas memberi pengaruh variabel terikat. Hasil uji analisis regresi berganda akan ditampilkan pada tabel 3, sebagai berikut :

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,284	,403		5,663	,000
	Self Efficacy	,561	,057	,485	9,807	,000
	Pelayanan Perpajakan	,228	,026	,385	8,637	,000
	Sanksi Pajak	,100	,044	,106	2,274	,024

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Hasil uji regresi linear berganda yang tertera pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi variabel dependen dan independen pada penelitian ini, yaitu :

$$Y_{KWP} = 2,284 + 0,561 SE (X_1) + 0,228 PP (X_2) + 0,100 SP (X_3) + 0,05$$

Persamaan regresi tersebut memberikan gambaran bahwa ada hubungan yang positif antara masing-masing variabel bebas dan persamaan regresi tersebut juga dapat diartikan sebagai berikut : (1) Nilai konstanta sebesar 2,284 menyatakan ketika variabel independen (*self efficacy*, pelayanan perpajakan, sanksi pajak) memiliki nilai 0 (nol), maka variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) akan memiliki nilai yaitu 2,284. (2) Nilai koefisien  $\beta_1 = 0,561$ , menunjukkan hasil ke arah positif dengan demikian maka terdapat pengaruh positif dari variabel *self efficacy* ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja (Y). (3) Nilai koefisien  $\beta_2 = 0,228$ , menunjukkan hasil ke arah positif dengan demikian maka terdapat pengaruh positif dari variabel pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja (Y). (4) Nilai koefisien  $\beta_3 = 0,100$ , menunjukkan hasil ke arah positif dengan demikian maka terdapat pengaruh positif dari variabel sanksi pajak ( $X_3$ ) pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja (Y).

Uji *t* merupakan uji yang dilakukan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini dan mengetahui terdapat atau tidak pengaruh setiap variabel bebas secara individual pada variabel terikat. Dasar untuk mengetahui hipotesis diterima

atau ditolak pada penelitian ini yaitu dengan melihat *probabilities values*, dimana apabila : (1) *Probabilities value* > 0,05, yaitu  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. (2) *Probabilities value* < 0,05, yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil uji statistik *t* yang telah dilakukan terkait pengujian pengaruh *self efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan hasil bahwa nilai probabilitas signifikansinya 0,000, artinya bahwa nilai 0,000 < 0,05, dan nilai koefisien regresi variabel *self efficacy* yaitu 0,561, maka dari itu  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima, berarti *self efficacy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja.

*Self Efficacy* adalah salah satu faktor internal atau faktor yang berasal dari diri masing-masing wajib pajak, dimana *self efficacy* adalah keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri bisa menyelesaikan suatu tugas atau permasalahan (Bandura, 1997). Ketika wajib pajak memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu untuk menyelesaikan kewajibannya sebagai wajib pajak atau mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi ketika melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka keyakinan tersebut akan memotivasi diri wajib pajak untuk patuh menjalankan seluruh kewajiban sebagai wajib pajak. Jadi, dengan semakin meningkatnya *self efficacy* wajib pajak, maka hal tersebut dapat membantu menaikkan kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi untuk melaksanakan kewajiban pajak.

Dari uji statistik *t* yang telah dilaksanakan terkait pengujian pengaruh

pelayanan perpajaka terhadap kepatuhan wajib pajak, uji *t* memberikan hasil bahwa nilai probabilitas signifikansinya 0,000, artinya bahwa nilai  $0,000 < 0,05$ , dan nilai koefisien regresi variabel pelayanan perpajakan yaitu 0,228, maka  $H_0$  ditolak atau  $H_2$  diterima, berarti pelayanan perpajakan memberi pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja.

Pelayanan perpajakan yaitu salah satu faktor eksternal yang bisa memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yaitu pelayanan yang diberikan kepada publik yang merupakan suatu cara untuk memenuhi keperluan wajib pajak, pelayanan perpajakan yang baik akan mampu menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Patmasari dkk., 2016). Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka petugas pajak harus bisa bekerja secara profesional, cakap, cepat dan tanggap ketika melaksanakan pelayanan pada wajib pajak serta dapat diandalkan oleh wajib pajak. Hal lain yang sebaiknya diperhatikan yaitu fasilitas fisik (sarana dan prasana) yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Jadi, dengan tersedianya pelayanan perpajakan yang baik, hal tersebut dapat membantu menaikkan kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi untuk menjalankan kewajiban pajaknya.

Dari uji statistik *t* yang telah dilaksanakan terkait pengujian pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak, uji *t* memberikan hasil bahwa nilai

probabilitas signifikansinya 0,024 yang berarti bahwa nilai  $0,024 < 0,05$ , serta nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,100, maka  $H_0$  ditolak atau  $H_3$  diterima, berarti sanksi pajak memberi pengaruh yang positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi pajak adalah salah satu faktor eksternal bisa memberi pengaruh kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak yaitu hukuman yang dikenakan pada wajib pajak yang telah tidak taat aturan pajak yang berlaku. Untuk menerapkan administrasi perpajakan yang baik dan tepat waktu, diperlukan sanksi bagi wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang ditetapkan. (Yasa, 2016). Dengan penegakan sanksi dan hukum yang tegas untuk wajib pajak yang terlambat membayar pajak dan melanggar ketentuan pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kewajiban akan dijalankan oleh wajib pajak jika wajib pajak menganggap bahwa sanksi pajak akan berdampak tidak baik pada dirinya ketika ia tidak mematuhi ketentuan yang ditetapkan. Jadi, penerapan sanksi pajak yang tegas dapat memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah uji yang dilaksanakan untuk menguji seberapa jauh kemampuan variabel bebas atau independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) akan ditampilkan pada tabel 4, sebagai berikut :

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	<i>Adjusted R Square</i>
1	,905

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) memberikan hasil nilai *Adjusted R Square* atau nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,905, ini memberikan gambaran bahwa variasi variabel independen yaitu *self efficacy*, pelayanan perpajakan dan sanksi pajak dapat menjelaskan 90,5% variasi variabel dependen kepatuhan wajib

pajak. Sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang bisa memberi pengaruh sikap patuh wajib pajak sebesar 9,5%.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari penjelasan diatas, bisa diberi kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) terkait pengaruh *self efficacy* pada kepatuhan wajib pajak, hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) terkait pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) terkait pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini dapat diterima dimana variabel *self efficacy*, pelayanan perpajakan beserta sanksi pajak memberi pengaruh yang positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Hasil penelitian diatas membuktikan kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi didorong oleh *self efficacy* atau keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri untuk taat melaksanakan ketentuan perpajakan, yang berarti bahwa ketika tingkat *self efficacy* seseorang wajib pajak tinggi maka hal tersebut juga akan mendorong sikap patuh wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya.

Selain *self efficacy*, kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi juga didorong oleh seberapa baik pemberian pelayanan oleh petugas pajak. Ketika petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan dapat membantu wajib pajak, maka hal tersebut bisa menaikkan keinginan wajib pajak untuk berperilaku patuh serta akan mengubah wajib pajak menjadi merasa suka rela menjalankan kewajiban karena wajib pajak merasa telah dilayani dengan baik. Selain itu, kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi juga didorong oleh sanksi pajak. Penegakan sanksi dan hukum yang tegas untuk wajib pajak yang terlambat membayar pajak dan melanggar ketentuan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, ketika wajib pajak menganggap sanksi pajak akan memberi dampak tidak baik untuk dirinya apabila ia tidak mematuhi peraturan perpajakan maka hal tersebut akan mendorongnya untuk mau berperilaku patuh terhadap ketentuan pajak yang berlaku.

### Saran

Dari berbagai penjelasan diatas, peneliti dapat mengusulkan beberapa saran, yaitu tingkat *self efficacy* wajib pajak orang pribadi perlu ditingkatkan agar sikap patuh wajib pajak meningkat. Selain itu, pelayanan dari petugas pajak dan fasilitas fisik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja juga sebaiknya terus ditingkatkan wajib pajak nyaman melaksanakan kegiatan dan dapat menaikkan keinginan wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban wajib pajak. Serta disarankan bagi peneliti selanjutnya hendaknya memilih variabel yang lebih baru dan belum pernah digunakan dalam penelitian lainnya seperti pengaruh pemberian insentif pada wajib pajak yang terdampak covid-19 terhadap kepatuhan wajib pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andiani, L. D., Yuniarta, G. A., dan Yasa, I. N. P. (2017). "Pengaruh Pengetahuan Sistem Automatic Exchange of Information (AEoI) dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan dan Membayar Pajak". *Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol:8 No:2 Tahun 2017.
- Anwar, D. R. (2018). *Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas, Dan Self Efficacy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
- Arifin, S. B., dan Nasution, A. A. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol 3, No. 2 2017.
- Bandura, A. (1997). *Self Efficacy in Changing Society*. University of Cambridge : United Kingdom.
- Dhanesworo, H. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel Kategori Rumah Kos*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta : Yogyakarta.

- Fuandi, A. O., dan Mangoting, Y. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No. 1, 2013.
- Hairunnisa. (2020). "Fakta-fakta Realisasi APBN 2019, Sejumlah Target Tak Tercapai". Tersedia pada <https://economy.okezone.com/read/2020/01/12/20/2151991/fakta-realisisi-apbn-2019-sejumlah-target-gagal-tercapai>. (diakses tanggal 13 Januari 2020).
- Kevin, A. (2019). "Miris ! Ternyata Tax Ratio Indonesia Terendah di Asia Pasifik". Tersedia pada <https://www.cnbcindonesia.com/news/2019072609473-4-87743/miris-ternyata-tax-ratio-indonesia-terendah-di-asia-pasifik> (diakses tanggal 27 Desember 2019)
- Kusno, H. S., Hariadi, B., dan Baridwan, Z. (2019). "The Effect Of Regulatory Complexity, Self-Efficacy, And Service Quality To Obligation Of Tax Factors With Tax Planning As Intervening Variables (Case Study: Corporate Taxpayers Registered In KPP Pratama, Samarinda City)". *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, Vol. 20, Issue 5 (DEC) 2019.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja". *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 5(1).
- Mardiana, G. A., Wahyuni, M. A., dan Hermawati, N. T. (2016). "Pengaruh *Self Assessment*, Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Sanksi Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak". *Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*, Vol: 6 No: 4 Tahun 2016.
- Oktaviani, I.A.Y., Yudiantara, I.G.A.P., dan Prayudi, M.A. (2019). "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Setelah Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Volume 10 Nomor 2* 2019.
- Patmasari, E., Trimutri, dan Suhendro. (2016). "Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri". *Jurnal Seminar Nasional IENACO*.
- Pinasti, W. (2011). *Pengaruh Self Efficacy, Locus of Control dan Faktor Demografis Terhadap Kematangan Karir Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah : Jakarta
- Putri, N. P., Tanno, A., dan Kurniawan, R. (2019). "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Akuntabilitas Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Benefita* 4(2) Juli 2019. Universitas Andalas : Padang.
- Shanti, N. K. S. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan dalam Membayar Pajak Penghasilan di KPP Pratama Gianyar". *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016*. Universitas Pendidikan Ganesha : Singaraja.
- Yasa, I. N. P. (2016). *Perpajakan Pengantar dan Konsep*. Singaraja : Istiqlal Publishing Group (IPG).
- Yasa, I. N. P., Sujana, E., dan Andriawan, I. G. D. (2019). Persepsi Wajib Pajak Atas Program *Tax Amnesty* Dalam Perspektif Budaya Meboya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi* Vol.4, No. 1, Hal : 66-87.
- Yuniartha, L. (2019). "Kemenkeu : Kepatuhan Membayar Pajak Bisa Mengurangi Utang Indonesia".

Terdapat pada  
<https://www.google.com/amp/amp.kontan.co.id/news/kemenkeu->

[kepatuhan-membayar-pajak-bisa-mengurangi-utang-indonesia](#)  
(diakses tanggal 04 Februari 2020).