

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK,
RELIGIOSITY, DAN *TAX CALCULATION*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
UMKM DI MOJOKERTO**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

FATIAH DINDA SAFIRANTI

NIM: 2015310218

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Fatihah Dinda Safiranti
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 27 April 1997
NIM : 2015310218
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi
Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak,
Religiosity, dan *Tax Calculation* Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Mojokerto

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,
Tanggal:



(Dewi Murdiawati, SE., MM)

NIDN: 0716118204

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi
Tanggal:



(Dr. Nanang Shonhaji, SE., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF TAX OFFICER, TAX
SANCTION, TRUST OF TAXPAYER, RELIGIOSITY, AND TAX
CALCULATION TO TAXPAYER COMPLIANCE
OF THE UMKM IN MOJOKERTO**

Fatihah Dinda Safiranti

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : fatihahdinda27@gmail.com

ABSTRACT

This research is aimed to determine the effect of service quality of tax officer, tax sanction, trust of taxpayer, religiosity, and tax calculation to taxpayer compliance. The research is a quantitative research type. The samples have been obtained by using purposive sampling method which the selection is based on the predetermined criterias. Based on the purposive sampling method which is gotten 95 samples of UMKM respondents listed as tax payer in Dinas Koperasi Mojokerto. The analysis method has been performed by using multiple linier regressions analysis and 23th version of SPSS program. The result of the research shows that service quality of tax officer, trust of taxpayer, and tax calculation give effect to the taxpayer compliance. Meanwhile, tax sanction and religiosity does not give any effect to the taxpayer compliance.

Keyword : Taxpayer Compliance, Service Quality Of Tax Officer, Tax Sanction, Trust Of Taxpayer, Religiosity, And Tax Calculation.

PENDAHULUAN

Pajak adalah pungutan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang dimaksud pajak adalah kontribusi 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 kemakmuran yang sebenarnya. Semakin pesatnya pembangunan dalam suatu negara merupakan salah satu indikator berkembangnya negara tersebut. Tidak dapat dipungkiri lagi dalam beberapa tahun terakhir ini sektor pajak mendapat perhatian yang luas. Mulai dari penerimaan pajak, penggunaan pajak, dan terutama pelanggaran yang terjadi pada pelaksanaannya.

Perekonomian Indonesia didominasi oleh kegiatan usaha yang berbasis pada usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Bagi negara sektor UMKM mempunyai peran yang sangat besar. Direktorat Jenderal Pajak menyebut jumlah pelaku UMKM mencapai sekitar 60 juta dan berkontribusi sebanyak 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Namun hanya 1,5% juta yang tercatat sebagai pembayar pajak dengan kontribusi sebesar 2,2% terhadap total penerimaan pajak penghasilan yang dibayarkan sendiri oleh wajib pajak (www.katadata.co.id). Pemerintah telah menerbitkan penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) final UMKM yang semula 1% menjadi 0,5% sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018. Peraturan ini diberlakukan efektif pada 1 Juli 2018 dan diharapkan dapat menjadikan pelaku UMKM semakin patuh dalam membayar pajak.

Mojokerto adalah wilayah yang berada di provinsi Jawa Timur yang terdiri dari dua bagian yaitu kota dan kabupaten. Wilayah Mojokerto dalam pengembangan Industri Kecil dan Menengah (IKM) berada di bawah pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Mojokerto. Sedangkan pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berada di bawah pengawasan Dinas Koperasi Mojokerto. Potensi dari IKM dan UMKM tersebar di berbagai desa di setiap kecamatan. Terdapat beberapa usaha yang menonjol diantaranya adalah kerajinan sepatu.

Pajak adalah sumber penerimaan negara yang cukup besar, maka perlu dilihat masalah terhadap kepatuhan pajaknya. Kepatuhan pajak ini

menjadi aspek penting untuk melihat seberapa patuh wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Hal tersebut berdampak kepada seberapa besar penerimaan pajak yang diperoleh jika wajib pajak patuh terhadap perpajakan.

Faktor pertama adalah kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Randi Ilhamsyah (2016) menunjukkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Maya Tantio (2014) tidak berpengaruh antara variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo 2011:59). Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan

2011:59). Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku supaya aturan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dijelaskan bahwa sanksi terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Shinung Sakti hantoyo (2016) sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Gautama (2014) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga, kepercayaan wajib pajak. Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah sesuai dengan harapan masyarakat (Fitriani 2012). Jika individu mempersepsikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak bisa dipercaya, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat. Penelitian Ainil Huda (2015) menyatakan bahwa kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nedi Hendri (2016) bahwa kepercayaan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat yaitu *religiosity*. Glock dan Stark (1996) dalam Andika

Utama (2016) *religiosity* merupakan komitmen yang berhubungan dengan agama atau keyakinan yang dilihat melalui aktivitas individu yang bersangkutan dengan agama yang dianut. Negara Indonesia merupakan negara yang menjunjung *religiosity*, hal ini dibuktikan dengan meletakkan Ketuhanan pada sila pertama sebagai dasar negara (Panggabean, 2015). *Religiosity* berasal dari nilai-nilai keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya. Penelitian yang dilakukan oleh Intan (2018) menunjukkan *religiosity* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Eiya Ofiafoh (2016) bahwa *religiosity* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kelima yaitu *tax calculation*. *Tax calculation* yaitu memperhitungkan berapa besaran pajak yang dikenakan atas kewajiban perpajakannya. Indonesia menganut sistem pemungutan *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak terutangnya sehingga dibutuhkan pemahaman dan kemampuan untuk menghitung berapa besaran pajak yang dikenakan. Penelitian yang dilakukan Ferdila Idha (2018) *tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dajana (2015) *tax calculation* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perilaku

terencana (*theory of planned behavior*). Menurut Ajzen (1991) dalam Basri dan Surya (2014) *Theory of Planned Behaviour* merupakan teori yang menjelaskan tentang pertimbangan untuk melakukan sebuah perilaku atau tidak melakukan sebuah perilaku yang dipengaruhi niat seseorang. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepercayaan Wajib Pajak, Religiosity, Dan Tax Calculation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Mojokerto**”.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI HIPOTESIS

Theory of Planned Behaviour

Theory of Planned Behaviour merupakan teori yang menjelaskan tentang pertimbangan untuk melakukan sebuah perilaku atau tidak melakukan sebuah perilaku yang dipengaruhi niat seseorang. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Teori ini dikembangkan oleh Ajzen (1991) yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang

dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein. Model *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Ada tiga faktor yang menentukan munculnya niat untuk berperilaku, yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut.

2) *Normative Beliefs*

Normative Beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Perpajakan

Pajak adalah pungutan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang

dimaksud pajak adalah kontribusi 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 kemakmuran yang sebenar-benarnya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan. Penetapan wajib pajak patuh tentang kriteria wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak sesuai dengan PMK Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (Pasal 1) apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut. d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasar putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya

secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Bentuk kepatuhan wajib pajak secara umum dapat dibagi menjadi dua, yaitu: 1). Kepatuhan formal dan 2). Kepatuhan material.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Petugas fiskus harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Penyelenggaraan pelayanan dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan fiskus dapat ditingkatkan.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi (Mardiasmo

2011:59). Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku supaya aturan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Terdapat dua macam sanksi berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu:

1. Sanksi Administrasi yang terdiri dari : a. Sanksi administrasi berupa denda, b. Sanksi administrasi berupa bunga, dan c. Sanksi administrasi berupa kenaikan.
2. Sanksi Pidana yang terdiri dari: a. Sanksi Pidana Kurungan, dan b. Sanksi Pidana Penjara.

Kepercayaan Wajib Pajak

Menurut Robbins (2008:97), kepercayaan adalah pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melakukan melalui kata-kata, tindakan, dan kebijakan bertindak secara oportunitis. Kepercayaan yang dimaksud dalam variabel ini adalah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan. Tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan merupakan suatu keyakinan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal ini kaitannya wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah telah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau malah tidak sesuai dengan harapan masyarakat (Fitriana, dkk:2012). Jika individu mempersepsikan bahwa negara bisa dipercaya, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat.

Religiosity

Glock dan Stark dalam Andika Utama (2016) religiosity merupakan komitmen yang berhubungan dengan agama atau keyakinan yang dilihat melalui aktivitas individu yang bersangkutan dengan agama yang dianut. Indonesia merupakan negara yang menjunjung tinggi religiusitas, hal ini dibuktikan dengan meletakkan Ketuhanan sebagai sila pertama sebagai dasar negara (Panggabean, 2015). Sila pertama Pancasila mengandung arti bahwa sila-sila yang lain harus berdasarkan nilai Ketuhanan. Oleh karenanya, nilai-nilai Ketuhanan yang berakar dari ajaran agama sangat erat dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Religiusitas berasal dari nilai-nilai keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya (Panggabean, 2015). Mohdali (2013) menyebutkan dengan adanya peranan nilai agama, diharapkan dapat memacu perilaku positif dan mencegah perilaku negatif terhadap kepatuhan perpajakan sehingga mendorong naiknya perilaku kepatuhan Wajib pajak.

Tax Calculation

Tax calculation yaitu memperhitungkan berapa besaran pajak yang dikenakan atas kewajiban perpajakannya. Indonesia menganut sistem pemungutan *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak terutanganya (Siti Resmi, 2016:11) sehingga dibutuhkan pemahaman dan kemampuan untuk menghitung

berapa besaran pajak yang dikenakan. Seperti pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) atas penghasilannya dari usaha dikenakan pajak penghasilan (PPh) yang bersifat final sebesar 0,5% dari jumlah peredaran bruto dalam satu tahun pajak. Pemerintah telah menerbitkan penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) final UMKM yang semula 1% menjadi 0,5%. Peraturan ini diberlakukan efektif pada 1 Juli 2018 dan diharapkan dapat menjadikan pelaku UMKM semakin patuh dalam membayar pajak.

Wajib Pajak

Berdasarkan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 Pasal 1 yang diubah dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 yang diambil dalam buku Waluyo (2017:23) bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur dalam undang-undang.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melaksanakan

kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi 2013). Seperti Petugas fiskus harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak yang semakin baik, diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

H₁ : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo 2011:59). Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku supaya aturan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dijelaskan bahwa sanksi terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaan sanksi pajak, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib

pajak tidak melanggar peraturan perpajakan.

H₂ : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah sesuai dengan harapan masyarakat (Fitriani, dkk: 2012). Jika individu mempersepsikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak bisa di percaya, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat yang berdampak pada kemauan untuk membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

H₃ : Kepercayaan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Religiosity Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Glock dan Stark (1996) dalam Andika Utama (2016) *religiosity* merupakan komitmen yang berhubungan dengan agama atau keyakinan yang dilihat melalui aktivitas individu yang bersangkutan dengan agama yang dianut. Negara Indonesia merupakan negara yang menjunjung *religiosity*, hal ini dibuktikan dengan meletakkan Ketuhanan pada sila pertama sebagai dasar negara (Panggabean, 2015). Religiusitas berasal dari nilai-nilai

keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya (Panggabean, 2015). Mohdali (2013) menyebutkan dengan adanya peranan nilai agama, diharapkan dapat memacu perilaku positif dan mencegah perilaku negatif terhadap kepatuhan perpajakan sehingga mendorong naiknya perilaku kepatuhan Wajib pajak.

H4: *Religiosity* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

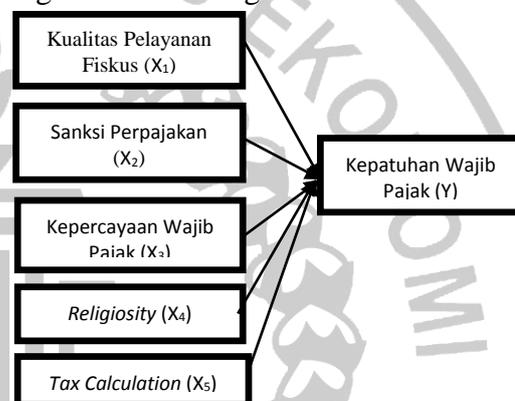
Pengaruh *Tax Calculation* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tax calculation yaitu memperhitungkan berapa besaran pajak yang dikenakan atas kewajiban perpajakannya. Indonesia menganut sistem pemungutan *self-assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak terutang sehingga dibutuhkan pemahaman dan kemampuan untuk menghitung berapa besaran pajak yang dikenakan. Jika wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya yang melibatkan pemahaman perhitungan perpajakan yang berdampak pada ketepatan hasil dari pajak yang terutang, maka wajib pajak akan berusaha untuk memahami bagaimana cara untuk menghitung besaran pajak sehingga timbul kemauan untuk membayar pajak dan tercapainya kepatuhan pajak. Sebaliknya, jika perhitungan pajak yang terlalu rumit akan menyebabkan wajib pajak tidak mau untuk menghitung besaran pajaknya sehingga tidak tercapainya kepatuhan pajak.

H5: *Tax Calculation* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* sebagai variabel independen dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat, digunakan untuk meneliti pada populasi suatu sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya *random*, pengumpulan data menggunakan penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014:13).

Identifikasi Variabel

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Sedangkan variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan fiskus (X1), sanksi perpajakan (X2), kepercayaan wajib pajak (X3), *religiosity* (X4), dan *tax calculation* (X5).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan. Variabel ini diukur berdasarkan indikator kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak, kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak (Bryan Wahyu Rahmanto, 2015).

Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Pelayanan pada sektor perpajakan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Variabel ini diukur berdasarkan indikator keandalan (*Reliability*) petugas, ketanggapan (*Responsiveness*) petugas, jaminan (*Assurance*), empati (*Empaty*), bukti langsung (*Tangible*) diadopsi dari Mutia (2014).

Sanksi Perpajakan (X2)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (normaperpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo 2011:59). Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku supaya aturan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Variabel ini diukur berdasarkan indikator sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, dan sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi (Randi Ilhamsyah, Maria G, dan Rizky Yudhi D., 2016).

Kepercayaan Wajib Pajak (X3)

Kepercayaan adalah pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melakukan melalui kata-kata, tindakan, dan kebijakan bertindak secara oportunitis (Robbins, 2008:97). Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah sesuai dengan harapan masyarakat (Fitriani 2012). Jika individu mempersepsikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak bisa di percaya, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat. Variabel ini diukur

berdasarkan indikator kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, kepercayaan terhadap sistem hukum, kepercayaan terhadap politisi (wakil rakyat), kepercayaan terhadap alokasi dana dari pajak (Ainil Huda, 2016).

Religiosity (X4)

Negara Indonesia merupakan negara yang menjunjung *religiosity*, hal ini dibuktikan dengan meletakkan Ketuhanan pada sila pertama sebagai dasar negara (Panggabean, 2015). *Religiosity* berasal dari nilai-nilai keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya. Variabel ini diukur berdasarkan indikator bersikap jujur, komitmen dalam beragama (Intan Nur Jannah, 2018).

Tax Calculation (X5)

Tax calculation yaitu memperhitungkan berapa besaran pajak yang dikenakan atas kewajiban perpajakannya. Indonesia menganut sistem pemungutan *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak terutangnya (Siti Resmi, 2016:11) sehingga dibutuhkan pemahaman dan kemampuan untuk menghitung berapa besaran pajak yang dikenakan. Seperti pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) atas penghasilannya dari usaha dikenakan pajak penghasilan (PPh) yang bersifat final sebesar 0,5% dari jumlah peredaran bruto dalam satu tahun pajak. Variabel ini diukur berdasarkan indikator perhitungan pajak akurat dan kesesuaian

perhitungan pajak (Ferdila Idha, 2018).

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi Mojokerto.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi Mojokerto. Peneliti memilih wajib pajak yang berada di Mojokerto karena mudah dijangkau oleh peneliti. Responden berupa wajib pajak UMKM yang dipilih oleh peneliti adalah responden yang bersedia dengan senang hati dan berkenan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif yang diolah dengan teknik statistik menggunakan *software* SPSS 25, melalui beberapa tahapan berikut : 1) Analisis statistik deskriptif, 2) Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas, dan 3) Analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji signifikansi model (*F Test*), uji koefisien determinasi (R^2), uji hipotesis (uji t).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini

yaitu menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,35377482
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,049
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk residual data dari variabel penelitian menunjukkan nilai sebesar 0.065 dengan nilai signifikansinya sebesar 0.200 yang lebih besar dari 0.05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima sehingga dapat dikatakan data residual yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal dan layak digunakan.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang digunakan pada penelitian ini terjadi ketidaksamaan variance. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Variabel yang digunakan dapat dikatakan mengandung adanya heterokedastisitas apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Berikut ini adalah tabel hasil uji asumsi klasik heterokedastisitas.

Tabel 2
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Sig.
1	(Constant)	,040
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,794
	Sanksi Perpajakan	,823
	Kepercayaan Wajib Pajak	,507
	<i>Religiosity</i>	,560
	<i>Tax Calculation</i>	,449

Sumber : Data Diolah

dapat disimpulkan bahwa signifikansi variabel yang terdiri variabel kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* dari lebih besar dari 0.05 artinya tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah terjadi korelasi antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai $VIF \leq 10$ dan nilai *tolerance* ≥ 0.10 . Berikut adalah tabel hasil uji asumsi klasik multikolinearitas.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	(Constant)	
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,756 1,322
	Sanksi Perpajakan	,745 1,343
	Kepercayaan Wajib Pajak	,265 3,767
	<i>Religiosity</i>	,285 3,514
	<i>Tax Calculation</i>	,654 1,528

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel uji multikolinearitas diatas dapat dijelaskan bahwa nilai tolerance ≥ 0.10 pada masing-masing variabel independen yaitu sebesar 0,756 untuk variabel kualitas pelayanan fiskus, 0,745 untuk variabel sanksi perpajakan, 0,265 untuk variabel kepercayaan wajib pajak, 0,285 untuk variabel religiosity dan 0,654 untuk variabel tax calculation. Begitu juga dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak ada yang lebih besar dari 10. Nilai VIF pada tabel diatas yaitu 1,322 untuk variabel kualitas pelayanan fiskus, 1,343 untuk variabel sanksi perpajakan, 3,767 untuk variabel kepercayaan wajib pajak, 3,514 untuk variabel religiosity dan 1,528 untuk variabel tax calculation. Dari semua variabel tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen di dalam model regresi.

1. Uji Statistik Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui koefisien variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Uji F dilakukan dengan membandingkan f-tabel dan f-hitung dari tabel Anova output SPSS 23 dengan taraf kesalahan (α) = 5% atau 0.05.

Tabel 4

Hasil Uji Statistik Simultan (Uji F)

	Model	F	Sig.
1	Regression	35,139	,000 ^b
	Residual		

Sumber : Data Diolah

Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus (X_1), sanksi perpajakan (X_2), kepercayaan wajib pajak (X_3), *religiosity* (X_4), dan *tax calculation* (X_5) secara simultan berpengaruh

secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur berapa besar presentase perubahan dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan dari variabel independen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Adapun ringkasan koefisien determinasi yang dilakukan dengan alat bantu SPSS 23 sebagai berikut :

Tabel 5

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	Adjusted R Square
1	,645

Sumber : Data Diolah

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya (100% - 64,5% = 35,5%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Tabel 6
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		T	Sig.
1	(Constant)	,188	,851
	Kualitas Pelayanan Fiskus	3,072	,003
	Sanksi Perpajakan	,013	,990
	Kepercayaan Wajib Pajak	5,893	,000
	Religiosity	-,566	,573
	Tax Calculation	2,135	,036

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan pada tabel uji parsial (uji t) diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus dapat diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,072 sedangkan nilai t-tabel 1,987 sehingga dapat disimpulkan nilai nilai t-hitung < t-tabel ($3,072 > 1,987$) maka H_0 ditolak. Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,003 ($0,003 < 0,05$). Nilai t-hitung menunjukkan bahwa variabel X_1 memiliki hubungan dengan variabel Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel sanksi perpajakan dapat diperoleh t-hitung sebesar 0,013 sedangkan nilai t-tabel 1,987, dapat disimpulkan bahwa nilai t-hitung < t-tabel ($0,013 < 1,987$) maka H_0 diterima. Dengan nilai signifikansi lebih dari 0,05 yaitu 0,990 ($0,990 > 0,05$). Nilai t-hitung menunjukkan bahwa variabel X_2 tidak memiliki hubungan terhadap variabel Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel kepercayaan wajib pajak dapat diperoleh t-hitung sebesar 5,893 sedangkan nilai t-tabel 1,987,

dapat disimpulkan bahwa nilai t-hitung > t-tabel ($5,893 > 1,987$). Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Jadi t-hitung > t-tabel dapat disimpulkan bahwa variabel X_3 memiliki hubungan terhadap Y. Sehingga disimpulkan bahwa variabel kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel *religiosity* dapat diperoleh t-hitung sebesar -0,566 sedangkan nilai t-tabel 1,987, dapat disimpulkan bahwa nilai t-hitung < t-tabel ($-0,566 < 1,987$) maka H_0 diterima. Dengan nilai signifikansi lebih dari 0,05 yaitu 0,573 ($0,573 > 0,05$). Nilai t-hitung menunjukkan bahwa variabel X_4 tidak memiliki hubungan terhadap variabel Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel *religiosity* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel *tax calculation* dapat diperoleh t-hitung sebesar 2,135 sedangkan nilai t-tabel 1,987, dapat disimpulkan bahwa nilai t-hitung > t-tabel ($2,135 > 1,987$). Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,036 ($0,036 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Jadi t-hitung > t-tabel dapat disimpulkan bahwa variabel X_5 memiliki hubungan terhadap Y. Sehingga disimpulkan bahwa variabel *tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan analisis untuk meramalkan nilai pengaruh 2 variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh fungsional atau pengaruh

kausal antara dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen tersebut. Adapun ringkasan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficient		Sig.
		B	Std. Error	
1	(Constant)	,394	2,096	,851
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,237	,077	,003
	Sanksi Perpajakan	,001	,091	,990
	Kepercayaan Wajib Pajak	,963	,163	,000
	<i>Religiosity</i>	-,111	,196	,573
	<i>Tax Calculation</i>	,266	,125	,036

Sumber : Data Diolah

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

$$KWP = 0,394 + 0,237KPF + 0,001SP + 0,963KP - 0,111R + 0,266TC + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen

α = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan Fiskus

X_2 = Sanksi Perpajakan

X_3 = Kepercayaan Wajib Pajak

X_4 = *Religiosity*

X_5 = *Tax Calculation*

β_1 = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Fiskus

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi 2013). Seperti Petugas fiskus harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak yang semakin baik, diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai kualitas pelayanan fiskus yaitu jika pelayanan fiskus dari petugas pajak dapat ditunjukkan dengan baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan mengumpulkan niatnya untuk ingin memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menunjukkan meningkatnya kualitas pelayanan fiskus yang dimiliki oleh petugas fiskus di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan membuat wajib pajak tersebut ingin memenuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak merasa nyaman dan terbantu dengan kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pada saat melayani. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas fiskus diantaranya bersikap ramah dan sopan kepada setiap wajib pajak, petugas cepat tanggap dalam membantu wajib pajak atas kewajiban perpajakannya, dan memberikan informasi yang tepat kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung

penelitian yang dilakukan oleh Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Maya Tantio (2014) bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku supaya aturan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam pelaksanaan sanksi pajak, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan.

Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai sanksi perpajakan ditetapkan untuk bisa menjadi kontrol bagi wajib pajak supaya tidak melanggar aturan perpajakan yang berlaku dan diharapkan dengan adanya sanksi perpajakan yang diterima wajib pajak dapat mempengaruhi niatnya untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan sanksi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) belum bisa memberikan efek jera dan tidak terlalu mempunyai pengaruh terhadap wajib pajak. Pemberian sanksi yang belum bisa memberikan efek jera ini salah satu contohnya

sanksi yang diberikan oleh DJP terhadap wajib pajak yang terlambat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa ataupun Tahunan. Terlambat melaporkan SPT disebabkan karena adanya penyampaian SPT yang melebihi batas waktu penyampaian SPT tersebut.

Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan wajib pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia.

Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai kepercayaan wajib pajak terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu wajib pajak akan melakukan kepatuhan perpajakannya atas kepercayaan yang mereka bentuk terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah sudah dikelola dengan baik oleh DJP.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. DJP melakukan segala upaya untuk mengelola penerimaan pajaknya yang dikenakan terhadap wajib pajak melalui pungutan atas kewajiban perpajakannya untuk membiayai semua pengeluaran negara. Hasil

penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ainil Huda (2015). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nedi Hendri (2016) bahwa kepercayaan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh *Religiosity* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Religiosity berasal dari nilai-nilai keagamaan yang luhur dari Tuhan Yang Maha Kuasa yang mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya.

Hal ini terkait dengan *theory of planned behavior* mengenai *religiosity* yaitu setiap individu yang memiliki komitmen yang berhubungan dengan agama akan meyakinkan dirinya untuk patuh terhadap segala sesuatu yang diyakininya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *religiosity* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keyakinan dalam beragama yang diterapkan melalui nilai-nilai keagamaan yang dianut oleh wajib pajak hanya berhubungan dengan tingkat ibadah mereka yang berhubungan dengan Tuhan dan tidak berhubungan dengan aturan. Negara Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam, mereka akan melaksanakan kewajiban sebagai umat muslim, Seperti membayar zakat yang dianggap wajib pajak lebih penting daripada membayar kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eiya Ofiafoh (2016). Sedangkan penelitian yang dilakukan

Intan (2018) menunjukkan *religiosity* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh *Tax Calculation* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Indonesia menganut sistem pemungutan *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak terutangya (Siti Resmi, 2016:11).

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak mengerti tarif yang dikenakan pada wajib pajak UMKM saat ini yaitu sebesar 0,5% dari peredaran bruto. Wajib pajak yang mengerti tarif pajak UMKM akan melakukan perhitungan jumlah pajak yang terutang dengan benar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dajana (2015). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ferdila Idha (2018) bahwa *tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.Kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.*Religiosity* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

6.*Tax calculation* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Batasan

1. Jumlah responden UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi Mojokerto berjumlah 18.848 tetapi yang diambil untuk dijadikan penelitian berjumlah 100 responden UMKM berdasarkan rumus Slovin.

2. Wilayah responden dalam penelitian ini hanya UMKM yang terdapat di wilayah Mojokerto.

3. Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan wajib pajak, *religiosity*, dan *tax calculation*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel kepatuhan wajib pajak.

4. Kriteria sampel dalam penelitian ini hanya mencakup wajib pajak UMKM.

Saran

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain.

2. Diharapkan sosialisasi mengenai perpajakan kepada masyarakat diberikan secara rutin.

3. Wilayah untuk penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya di wilayah Mojokerto saja, tetapi di wilayah lain di Jawa Timur seperti Gresik, Lamongan, Kabupaten Sidoarjo dan lain lain.

4. Kriteria sampel untuk penelitian selanjutnya lebih diperjelas mengenai karakteristik UMKM yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Ainil Huda. 2015. "Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak Dan Kemanfaatan Npwp Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Umkm Makanan Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan)". Jom FEKON Vol. 2 No. 2.

Ajzen, I. 1991. The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*. 50: 179-211.

Andhika, U., dan Dudi, Wahyudi. 2015. "Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta". Jurnal Lingkar Widaiswara. Edisi 3 No. 2, Apr – Jun 2016, p.01 – 13, ISSN: 2355-4118.

Basri. Y .M., dan Surya, R.A.S. Pengaruh Keadilan, Norma Ekspektasi, Sanksi dan Religiusitas Terhadap Niat dan Ketidakpatuhan Pajak. *AKUNTABILITAS* Vol.VII No.3, P - ISSN:1979 - 858X Halaman 162 – 176

Carolina, Verani., Fortunata, Riana. 2013. *Tax Fairness Perception and Tax Compliance: Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Bandung*. Jurnal InFestasi Vol. 9 No.1 Juni 2013 Hal. 1 - 8

Cvrlje, Dajana. 2015. "Tax Literacy As An Instrument Of Combating And Overcoming

- Tax System Complexity, Low Tax Morale And Tax Non-Compliance*".
multidisciplinary journal of global macro trends.
- Daud, Amaidyo. 2013. Hanya 20 juta UMKM yang Patuh Bayar Pajak, (<https://www.liputan6.com> diakses 13 Maret 2019).
- Ofiafoh, Eiya., O.J. Ilaboya., A. Francis Okoye. 2016. "Religiosity And Tax Compliance: Empirical Evidence From Nigeria". *Igbinedion University Journal of Accounting*. Vol. 1.
- Fahluzy, Septian Fahmi dan Linda Agustina. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak UMKM di Kabupaten Kendal. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*.
- Fitriani, Sylvia, dkk. 2012. Pengaruh pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal. Universitas Riau*.
- Glock, C. Y. 1962. *On the Study of Religious Commitment. Religious Education, 57(4), 98-110*.
- Intan, Nur Jannah, dan Indriyana, Puspitosari. 2018. "Pengaruh Dimensi Konsekuensi Religiusitas dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Dalam Perpajakan". Vol. 9, No. 1. LP3M STIEBBANK.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak". Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi: Yogyakarta.
- Maskhuri, dan Asnawawi. 2011. *Metodologi Riset Pemasaran*. UIN Maliki Press. Malang.
- Maya, Tantio D., dan Stefanus, Ariyanto. 2014. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa Tangerang".
- Mochamad, Gautama. 2014. "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak". *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 3 No. 12*.
- Mohdali, Raihana, dan Pope, Jeff. 2014. "The influence of religiosity on taxpayers' compliance attitudes Empirical evidence from a mixed-methods study in Malaysia". *Accounting*

- Research Journal*. Vol. 27 Iss 1 pp. 71 – 91.
- Mutia, Sri Tita. 2014. “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Padang”. *Jurnal Universitas Negeri Padang*.
- Nedi Hendri. 2016. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkm Di Kota Metro”. ISSN Cetak : 1978-6579. *AKUISISI* Vol. 12 No. 1.
- Panggabean, Hana., Hora Titra dan Juliana Murniati. 2015. *Kearifan Lokal Keunggulan Global*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Randy, Ilhamsyah, Endang M.G.W., dan Dewantara R.Y. 2016. “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.
- Robbins, Stephen P, Judge. 2008. *Perilaku Organisasi* Buku 2 Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Shinung, S.H, Kertahadi, Siti, Ragil Handayani. 2016. “Pengaruh Penghindaran Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal)”. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2013. Edisi Revisi Pajak Daerah & Retribusi Daerah. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siti, Resmi. 2009. *Perpajakan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- _____, 2016. *Perpajakan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 12 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Yanuswari, F.D. 2016. Analisis Perilaku Wajib Pajak Sektor Dagang Dan Jasa Terhadap Penerapan Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013. *Jurnal Akuntansi Ubhara*.
<https://katadata.co.id/berita/2018/10/31/ditjen-pajak-hanya-15-juta-dari-60-juta-pelaku-umkm-bayar-pajak> , diakses 13 Maret 2019
- Laporan Tahunan DJP, (www.pajak.go.id)