



## PENGARUH SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN APARAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Arif Angga Ardyanto <sup>✉</sup> Nanik Sri Utaminingsih

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Desember 2013

Disetujui Januari 2014

Dipublikasikan Mei 2014

*Keywords:*

*tax penalties, officials tax services, risk preference, and taxpayer compliance.*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sanksi pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Blora. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini secara parsial variabel sanksi pajak, dan pelayanan aparat pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Blora. Variabel preferensi risiko berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Blora. Variabel preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap hubungan antara variabel sanksi pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Blora. Variabel preferensi risiko berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap hubungan variabel pelayanan aparat pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Blora. Adanya fenomena positif pada hubungan sanksi pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak serta fenomena negatif pada hubungan preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak, maka pihak KPP Pratama Blora hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertegas sanksi pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk memotivasi wajib pajak agar patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### Abstract

*The purpose of this study was to examine the effect of tax penalties and officials tax service on taxpayer compliance with risk preferences as a moderating variable. The samples in this study were 100 individual taxpayers in District Blora. The analysis method that used in this study is a multiple linear regression analysis. The results of this study showed that tax penalties and officials tax service have positive significant effect on taxpayer compliance partially in District Blora. Variable risk preferences has negative significant effect on taxpayer compliance in District Blora. Variable risk preferences do not affect the relationship between the variables tax penalties and taxpayer compliance in District Blora. Variable risk preferences significantly and negatively affect the relationship between variables official tax service and taxpayer compliance in district Blora. Positive phenomena on the relationship of tax penalties and officials tax service to tax compliance and negative phenomena in relationship of the risk preferences and taxpayer compliance, then the STO Blora should further improve the quality of service and reinforce the tax penalties in accordance with applicable regulations to motivate taxpayer to adhere in fulfilling their tax obligations.*

© 2014 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 2 FE Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: [anggaarif11@gmail.com](mailto:anggaarif11@gmail.com)

## PENDAHULUAN

*Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan Ketentuan Perundang-undangan yang berlaku. Prinsip *self assessment system*, telah merubah paradigma pajak selama ini sehingga pembayaran pajak tidak lagi dianggap sebagai beban melainkan sebagai tugas kenegaraan yang harus dipenuhi.

Upaya pemberdayaan masyarakat melalui sistem ini perlu diikuti dengan tindakan pengawasan guna mewujudkan tercapainya sasaran kebijakan perpajakan.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Blora dapat dilihat dalam Jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang lapor. Berikut ini merupakan Tabel Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat memperlihatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

**Tabel 1**  
**Laporan Data SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Blora**

Tahun	WOP Terdaftar	SPT Tahunan Lapor	SPT Tahunan Tidak Lapor	Presentase Tidak Lapor
2008	28786	13243	15543	53,99%
2009	51774	35568	16206	31,30%
2010	72396	39303	33093	45,71%
2011	84530	38727	45803	54,18%
2012	93046	37513	55533	59,68%

*Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi, KPP Pratama Blora*

Ketentuan umum mengenai perpajakan telah diatur dalam Undang-undang, termasuk didalamnya sanksi pajak. Sanksi pajak diberikan untuk memberikan pelajaran bagi pajak yang melanggarnya. Dengan demikian, diharapkan wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan dan meminimalisir pelanggaran. Wajib pajak akan berusaha memenuhi kewajiban pajaknya jika memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo dalam Supadmi, 2010) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Yadnyana (2009) dalam Muliari dan dan Setiawan menemukan bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbagai cara telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan aparat pajak

atau juga disebut *fiskus*. Pelayanan aparat pajak merupakan pihak yang ikut berperan dalam menggali penerimaan negara. Aparat pajak dituntut untuk melayani wajib pajak dengan profesional, jujur, dan bertanggungjawab. Namun tidak semua aparat pajak memberikan pelayanan yang baik, ada juga aparat pajak yang tidak baik dalam arti kata menyalahgunakan wewenangnya untuk memanipulasi SPT bahkan mendapatkan keuntungan yang tidak seharusnya diterima. Seperti fenomena yang pernah terjadi pada tahun 2011 yang menimpa Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Ironisnya kedua aparat pajak tersebut adalah orang yang berpendidikan tinggi dan tidak sepatutnya melakukan penyimpangan seperti hal tersebut. Kasus tersebut, wajib pajak dapat berpikiran bahwa pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu pelayanan aparat pajak sangatlah berperan penting terhadap kepatuhan wajib

pajak. Apabila kualitas pelayanan aparat pajak sangat baik, maka tidak menutup kemungkinan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Aryobimo, 2012). Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu hal yang harus diperhatikan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak adalah risiko. Karena terdapat risiko yang harus dipertimbangkan wajib pajak sebelum melakukan pembayaran pajak (Alabede, 2011). Risiko yang dipertimbangkan adalah risiko sosial, risiko karier wajib pajak itu sendiri, risiko keuangan, dan risiko keselamatan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengkaji penelitian dengan objek Wajib Pajak Pribadi di Kecamatan Blora dikarenakan kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di kecamatan tersebut bisa dikatakan masih rendah dan jumlah wajib pajak terbesar adalah di kecamatan Blora karena merupakan pusat pemerintahan di Kabupaten Blora. Penelitian ini berjudul *"Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Blora)"*.

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

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H1: Sanksi pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

### **Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Caro & Garcia (2007) menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2: Kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

### **Pengaruh Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh

perilakunya terhadap risiko yang dihadapi. Preferensi risiko seseorang merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambilan keputusan termasuk teori kepatuhan pajak seperti teori rasionalitas dan teori prospek. Dasar teori yang digunakan preferensi risiko dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah teori prospek. Penelitian dari Alabede (2011) menggunakan teori prospek untuk meneliti pengaruh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Alabede (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu,

penelitian yang dilakukan Hite & McGill (1992) kemudian diperkuat oleh penelitian Alm & Torgler (2006) yang mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut tidak akan memenuhi kewajiban pajaknya. Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan

H3: Preferensi risiko berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

#### **Pengaruh Preferensi Risiko Terhadap Hubungan Antara Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian yang dilakukan Hite & McGill (1992) dalam Aryobimo (2012) kemudian diperkuat oleh penelitian Alm & Torgler (2006) yang mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut tidak akan memenuhi kewajiban pajaknya. Apabila seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko keselamatan, risiko pekerjaan maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah dalam kehidupan wajib pajak itu sendiri maka wajib pajak tersebut justru cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak.

H4: Preferensi risiko berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

#### **Pengaruh Preferensi Risiko Terhadap Hubungan Antara Pelayanan Aparat Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian dari Alabede (2011) menggunakan teori prospek untuk memprediksi pengaruh preferensi risiko memoderasi hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Alabede (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Alabede (2011) didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Feld & Frey (2006), Kirchler (2007) dan Torgler (2007).

Dari uraian di atas maka penelitian ini untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan dari variabel moderasi preferensi risiko terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, juga apakah hubungan antara preferensi risiko dengan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus positif atau negatif. Oleh karena itu, preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga berpengaruh negatif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H5: Preferensi risiko berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)

#### **METODE**

##### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi (WP OP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora dan masih tergolong sebagai wajib pajak yang efektif. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling. Dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin, didapat ukuran minimal sampel penelitian sebesar 99,204 dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

#### **Variabel Penelitian**

**Tabel 2. Definisi Operational Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran
Dependen (Y)	Kepatuhan wajib pajak	Mempunyai NPWP.

Kepatuhan wajib pajak	dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.	Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar. Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu. (Kiryanto, 2000; Jatmiko, 2006) Tidak memiliki tunggakan pajak.
Variabel Independent (X1) Sanksi pajak	Definisi Operasional merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo,2006).	Pengukuran 1) kedisiplinan sanksi pajak; 2) ketegasan sanksi pajak; 3) implementasi sanksi; 4) keseuaian sanksi dengan undang-undang; 5) pelaporan pajak tepat waktu merupakan bentuk kepatuhan terhadap sanksi.
Independen (X2) Pelayanan aparat pajak	Kualitas pelayanan fiskus menurut Brady & Cronin (2001) sebagai penilaian atau perilaku dari wajib pajak yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus di dalam kantor pajak kepada wajib pajak	Kualitas pelayanan fiskus antara lain kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. (James O. Alabede (2011))
Moderasi Preferensi risiko	Risiko atau peluang yang akan dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia (Atkins, Godfarb, Kerps, Rogers, Schoolman & Van Odrop, 2005; Guthrine, 2003).	Mengambil risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan (Nicholson, Soane, Fenton-O'Creevy, & William, 2005).

**Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berupa angket. Jenis kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner

tertutup. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Pengolahan data menggunakan software SPSS 21.0.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai *mean*, standar

deviasi, varian, maksimum dan minimum.

Berikut statistik deskriptif dari penelitian ini.

**Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

	N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Deviation
X1	100	5,00	25,00	20,9500	2,98946
X2	100	39,00	71,00	58,6800	4,67722
MOD	100	4,00	18,00	9,5900	3,52508
Y	100	7,00	25,00	20,1600	2,99063
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data primer yang diolah, 2014.

Tabel 3 menjelaskan bahwa pada variabel sanksi pajak (X1), jawaban dengan nilai minimum responden sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 25, sehingga diperoleh skor jawaban rata-rata (mean) 20,95. Variabel pelayanan aparat pajak (X2), jawaban responden dengan nilai minimum 39 dan nilai maksimum sebesar 71, sehingga diperoleh nilai rata-rata (mean) 58,68. Variabel preferensi risiko (Mod), jawaban responden dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 18, sehingga diperoleh nilai rata-rata 9,59. Dan yang terakhir adalah variabel kepatuhan wajib pajak (Y), jawaban responden dengan nilai minimum 7 dan nilai maksimum 25, sehingga diperoleh nilai rata-rata 20,16.

Hasil pengujian hipotesis meliputi uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	525,575	5	105,115	27,457	,000 <sup>b</sup>
	Residual	359,865	94	3,828		
	Total	885,440	99			

Sumber: output SPSS, 2014.

Hasil uji statistik F pada tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 menunjukkan nilai di bawah tingkat signifikan <5% ( $\alpha = 0,05$ ) yang artinya  $H_0$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak, pelayanan aparat pajak, dan preferensi risiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Blora.

Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5. Hasil Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				Sig.	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	20,691	,363		56,947	,000
	Zscore(X1)	1,438	,232	,541	6,202	,000
	Zscore(X2)	1,085	,252	,287	4,310	,000
	Zscore(MOD)	-,982	,220	-,315	-4,466	,000
	mod_x1	-,118	,234	-,046	-,504	,615
	mod_x2	-,609	,285	-,154	-2,137	,035

Sumber: output SPSS, 2014.

Hasil uji t pertama hipotesis pertama diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan variabel sanksi pajak menunjukkan nilai di bawah tingkat signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan nilai t-hitung 6,202. Jadi  $H_a$  **diterima** karena terdapat pengaruh signifikan dan positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t hipotesis kedua diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan variabel pelayanan aparat pajak menunjukkan nilai di bawah tingkat signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan nilai t-hitung 4,310. Jadi  $H_a$  **diterima** karena terdapat pengaruh signifikan dan positif pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t hipotesis kedua diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan variabel pelayanan aparat pajak menunjukkan nilai di bawah tingkat signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan nilai t-hitung -4,466. Jadi  $H_a$  **ditolak** karena terdapat pengaruh signifikan dan negatif preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t hipotesis keempat diperoleh nilai signifikan sebesar 0,015. Nilai signifikan variabel preferensi risiko sebagai variabel moderating pada hubungan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai di atas tingkat signifikan 5% (0,05) dan nilai t-hitung sebesar -0,504. Jadi  $H_a$  **ditolak** karena tidak berpengaruh pengaruh signifikan dan **negatif** preferensi risiko terhadap hubungan antara sanksi pajak dengan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t hipotesis kelima diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikan variabel preferensi risiko sebagai variabel moderating pada hubungan pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai di bawah tingkat signifikan 5% (0,05) dan nilai t-hitung sebesar -2,137. Jadi  $H_a$  **ditolak** karena terdapat pengaruh signifikan dan **negatif** preferensi risiko terhadap hubungan antara sanksi pajak dengan dengan kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Uji  $R^2$**

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 <sup>a</sup>	,594	,572

Sumber: output SPSS, 2014.

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.23 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,572 yang berarti 57,2% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas yaitu sanksi pajak dan pelayanan aparat pajak, serta variabel moderating preferensi risiko. Sedangkan 42,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model penelitian ini.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Blora**

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa di lapangan sanksi pajak telah dipatuhi oleh wajib pajak dan hipotesis pertama **diterima**. Wajib pajak menilai bahwa sanksi pajak merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sanksi pajak dilai memberatkan oleh wajib pajak karena terdapat sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) serta sanksi pidana yang tidak dapat dinegosiasikan. Hal ini sesuai dengan penelitian Jatmiko (2006) bahwa wajib pajak akan memenuhi kewajiban pajaknya bila memandang sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau semakin beratnya sanksi maka akan semakin merugikan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat Wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai sanksi.

Hasil penelitian ini di dukung oleh Kahono (2003), Suyatmin (2004), dan Jatmiko (2006) telah menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) adalah bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

#### **Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Blora**

Pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis kedua **diterima**.

Hasil penelitian ini berkaitan dengan indikator *normative beliefs* pada *Theory of Planned Behavior*. Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Keterkaitan dengan teori lain adalah dengan *Social Learning Theory* pada indikator proses perhatian (*attentional*). Menurut Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di Kabupatennya. Seseorang juga akan taat apabila menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus, maupun sistem pelayanan pajaknya. Jika pelayanan pajak baik, maka kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak juga akan meningkat, dan dapat memotivasi wajib pajak untuk mendapatkan lagi pelayanan pajak tersebut dalam rangka memenuhi kewajiban pajaknya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Alabede, Affrin & Idris (2011), dan Aryobimo (2012) yang mengungkapkan bahwa pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

beberapa bukti empiris seperti penelitian

#### **Pengaruh Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Blora**

Hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini adalah bahwa preferensi risiko berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis uji selisih nilai mutlak menyatakan bahwa variabel preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya jika seorang wajib pajak mampu dalam menolak risiko yang muncul dan menghadapi risiko tersebut maka tingkat preferensi tinggi. Jika wajib pajak menerima dan membiarkan risiko terjadi maka tingkat preferensi akan rendah. Jadi semakin tinggi preferensi wajib pajak maka tingkat risiko menjadi rendah dan sebaliknya jika tingkat preferensi rendah maka tingkat risiko menjadi tinggi. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) **ditolak**.

#### **Pengaruh Preferensi Risiko Terhadap Hubungan Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Blora**

Hipotesis Keempat yang diajukan pada penelitian ini adalah bahwa preferensi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap hubungan antarsanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hasil pengujian hipotesis keempat (H4) **ditolak**.

Penelitian ini juga tidak sesuai dengan penelitian dari Aryobimo dan Cahyonowati (2012) menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel preferensi risiko pada penelitian Aryobimo dan Cahyonowati (2012) berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini wajib

pajak yang diteliti cenderung menerima risiko dan hal tersebut menyebabkan preferensi risiko tidak memoderasi hubungan antara variabel sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Adiasa (2013) namun dengan variabel yang berbeda variabel, yaitu preferensi risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap hubungan pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena responden cenderung menerima risiko.

### **Pengaruh Preferensi Risiko Terhadap Hubungan Pelayanan Aparat Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap hubungan antarpelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya variabel preferensi risiko dapat memoderasi namun memperlemah hubungan antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut diperkuat pada hasil analisis uji selisih nilai mutlak yang menyatakan bahwa variabel preferensi risiko berpengaruh negatif dan signifikan memoderasi hubungan antara variabel sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hasil pengujian hipotesis kelima (H5) **diterima**.

Moderasi dari preferensi risiko terhadap hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak adalah negatif yang berarti apabila wajib pajak memiliki tingkat risiko yang tinggi maka pelayanan aparat pajak akan baik dan kepatuhan wajib pajak akan rendah, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah preferensi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian dari Aryobimo dan Cahyonowati (2012) menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel preferensi risiko pada penelitian Aryobimo dan Cahyonowati (2012) berpengaruh positif

terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, ketika seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko pekerjaan maka hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus buruk dan kepatuhan wajib pajak lemah atau wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah maka hubungan antara persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

### **SIMPULAN**

Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, pelayanan aparat pajak secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, preferensi risiko berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, preferensi risiko tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, preferensi risiko berpengaruh secara negatif dan signifikan pada hubungan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora.

Keterbatasan dan saran dalam penelitian ini adalah sampel dalam penelitian ini mayoritas adalah PNS dan Non PNS (karyawan), sedangkan sampel yang berasal dari wiraswasta jumlahnya sedikit. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memfokuskan atau memperbanyak sampel dari sektor wiraswasta,

karena dari sektor tersebut wajib pajak mengurus sendiri kewajiban perpajakannya, sedangkan PNS dan Non PNS (karyawan) pajaknya dipotong oleh pemberi kerja. Menganalisis data yang digunakan menggunakan instrumen pernyataan berdasarkan persepsi jawaban dari responden, hal tersebut dapat menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan yang sesungguhnya, maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti melakukan metode wawancara langsung kepada responden agar lebih mencerminkan jawaban atas kondisi yang sebenarnya. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blora hendaknya lebih meningkatkan pelayanan aparat pajaknya serta mempertegas sanksi pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk mendorong wajib pajak (WPOP) lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan. 2013. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. Skripsi Sarjana. FE UNNES. Semarang
- Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K, M. 2011. Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (35), 90 – 108.
- Aryobimo, Putut Tri. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). Skripsi Sarjana. FEB UNDIP. Semarang.
- Cahyonowati, Nur., D. Ratmono and E. Kiswara. 2012. Model Moral dan Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Laporan Hibah Bersaing Tahun I.
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. 2007. Measuring Percieve Sevice Quality in Urgent Transport Service. *Journal of Retailing and Customer Service*, 14 (1), 60-72.
- Frey, Bruno S., and LarsP. Feld. 2006. Tax Compliance as The Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulations dalam *National Tax Journal*, 41: 61-74.
- Jatmiko, Agus N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). Tesis Magister. FEB UNDIP. Semarang
- Kahono, Sulud. 2003. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Di Wilayah KP. PBB Semarang). Tesis Magister. FEB UNDIP. Semarang
- Kirchler E, Hoelzl E, Wahl I. 2007. Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The Slippery Slope Framework. *Journal Of Economy Psychology*. 29(2): 210-225).
- Mardiasmo. 2000. Perpajakan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Supadmi, Ni Luh. 2010. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi Pajak*
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Di Wilayah KP. PBB. Surakarta). Tesis Magister. FEB UNDIP.Semarang.
- Torgler, Benno. 2003. Theory And Empirical Analysis of Tax Compliance. Dissertation. Universitas Zurich
- Yadnyana, I Ketut. 2009. "Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.