

**PENGARUH TANGGUNG JAWAB MORAL DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK BADAN
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)**

Oleh

Mulyati Akib¹, Ika Maya Sari², Asnia³

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo
Kendari, Sulawesi Tenggara

Abstract

The purpose of the research is knowing the effect of moral responsibility and quality of service to taxpayer compliance reporting agency in Tax Office Pratama Kendari. The Data used in this research are primary data and secondary data. The population in this research are all corporate taxpayer registered for 2015. The sampling method used is simple random sampling. Questionnaires which can be processed as many as 87 from 100 questionnaires distributed. Methods of data analysis in this research is multiple linear regression methods.

The results of this research indicate the moral responsibility and the quality of services positive and significant effect to taxpayer compliance reporting agency in Tax Office Pratama Kendari. The results for the coefficient of determination total Moralresponsibility and quality of service to taxpayer compliance reporting agency $R^2=0,483$. This number can be used to see the contribution of the Moral responsibility and quality of service to taxpayer compliance reporting agency. The figure has meaning that the contribution of Moral Responsibility and quality of service to taxpayer compliance reporting agency is 48,3%, while the remaining 51,7% was obtained from the contribution of other factors.

Keywords: Moral Responsibility, Quality Of Service, Taxpayer Compliance Reporting Agency.

I. Pendahuluan

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang sedang giat melakukan pembangunan dalam berbagai bidang. Pembangunan tersebut tentu membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional adalah pajak. Pajak adalah iuran kepada negara (dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Widyaningsih, 2011:2).

Pajak memiliki peranan yang begitu penting sehingga mendorong pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan untuk melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*. *Self assesment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Resmi, 2011:11). Pemerintah mengharapkan dengan penerapan *Self assesment system* dapat meningkatkan penerimaan dari sektor pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pemerintah mempunyai banyak kendala dalam meningkatkan penerimaan negara disektor pajak, diantaranya tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih

rendah. Wajib pajak yang berusaha membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya serta masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan SPT dan tidak membayar pajaknya. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci untuk menjamin keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak dari masyarakat, agar dapat digunakan untuk menopang pembiayaan pembangunan. Kepatuhan wajib pajak yang rendah akan mengancam upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan, tingkat kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara .

Penerimaan pajak saat ini masih dihadapkan pada belum optimalnya peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT tahunannya pada KPP Pratama Kendari dari tahun 2011 hingga 2015.

Tabel 1
Jumlah SPT yang dilaporkan

Tahun	WP Badan yang Terdaftar	Jumlah SPT yang dilaporkan	Presentase (%)
2011	4.977	1.891	2,63
2012	5.945	1.987	2,99
2013	6.972	2.026	3,45
2014	8.066	2.018	3,99
2015	9.124	2.250	4,05

Sumber: data KPP Pratama Kendari

Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa total wajib pajak badan terdaftar dari tahun 2011 hingga 2015 terus mengalami peningkatan, akan tetapi hal tersebut tidak sebanding dengan jumlah SPT yang dilaporkan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari masih rendah.

Kepatuhan wajib pajak badan yang masih rendah dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tanggung jawab moral. Tanggung jawab moral merupakan suatu sikap yang berasal dari masing-masing individu dan mungkin tidak dimiliki oleh individu lain. Tanggung jawab moral sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Seseorang yang memiliki tanggung jawab moral yang baik akan mampu memotivasi dirinya untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan dari dalam diri setiap individu mampu menumbuhkan kesadaran dari setiap wajib pajak untuk berkontribusi kepada negara dalam hal ini melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Wenzel (2005) moral wajib pajak, etika dan norma sosial sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2014) menemukan bahwa tanggung jawab moral berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Utara. Penelitian Layata (2014) juga menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas dapat menumbuhkan sikap loyalitas dari konsumen. Pelayanan fiskus yang berkualitas dapat mendorong minat wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan wajib pajak diharapkan dapat menimbulkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Dalam penelitian Pranata (2015), menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Hal ini membuktikan bahwa dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Batu maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Pratiwi dan Setiawan (2014), semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah tanggung jawab moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan? 2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan? 3. Apakah tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan?. Penelitian ini juga bertujuan 1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tanggung jawab moral terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. 2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. 3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

II. Kajian Teori

1. Tanggung Jawab Moral

Tanggung jawab moral adalah norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain mengenai perbuatan, ucapan dan tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Tanggung jawab moral sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tanggung jawab moral merupakan suatu sikap yang berasal dari masing-masing individu dan mungkin tidak dimiliki oleh individu lain.

Nerre (2001) dalam Muthia menyatakan bahwa : Dalam moral pajak yang diukur bukan individunya, namun lebih kepada sikap dan pendirian individu. Sikap dan pendirian individu ini lebih menyentuh pada sisi kesadaran seorang individu dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini dapat dilihat sebagai kewajiban moral untuk membayar pajak, keyakinan untuk berkontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak.

Rahayu (2010:145), menyatakan bahwa: Moral masyarakat akan mempengaruhi pengumpulan pajak oleh fiskus. Dengan integritas tinggi tentunya pemenuhan kewajiban perpajakan akan lebih baik. Kepatuhan wajib pajak akan lebih baik jika moral penduduk baik. Keinginan untuk meloloskan diri dari pajak baik *illegal* maupun *legal* akan lebih termotivasi dengan kondisi moral masyarakat yang rendah. Moral masyarakat yang buruk akan menghambat pemungutan pajak, ketidakpatuhan akan mendominasi kewajiban perpajakan wajib pajak.

Indikator untuk mengukur variabel tanggung jawab moral diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) yaitu sebagai berikut:

1. Melanggar etika

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, wajib pajak merasa melanggar etika yang telah ada jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Sehingga wajib pajak merasa bahwa memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan sesuatu yang wajib dilakukan.

2. Perasaan bersalah

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya wajib pajak dituntut untuk jujur dalam menghitung pajak terutang dengan benar dan melaporkan SPT secara tepat waktu serta memenuhi semua kewajiban pajaknya. Sehingga jika wajib pajak tidak memenuhi hal tersebut maka wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah pada dirinya.

3. Prinsip hidup

Tiap wajib pajak memiliki prinsip hidup yang berbeda-beda, ada wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang penting bagi dirinya, adapula

wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang tidak penting bagi dirinya.

2. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas atau mutu menurut Boediono (2003:113) "Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya". Definisi pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah: "Suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan". Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Menurut Heizer dan Renden (2001:171) dalam Parameswari (2008), kualitas merupakan persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Gronroos (Parameswari, 2008) adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak, (Kotler:2002). Menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:87), menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Astuty (2011), mengemukakan mengenai 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dengan pengukuran *SERVQUAL*, yang terdiri dari :

1. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.
5. Wujud Nyata (*Tangibles*), yaitu meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

3. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan bahwa kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran aturan dalam perpajakan, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Nurmantu (2003:148), kepatuhan pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Ulyani (2015), indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

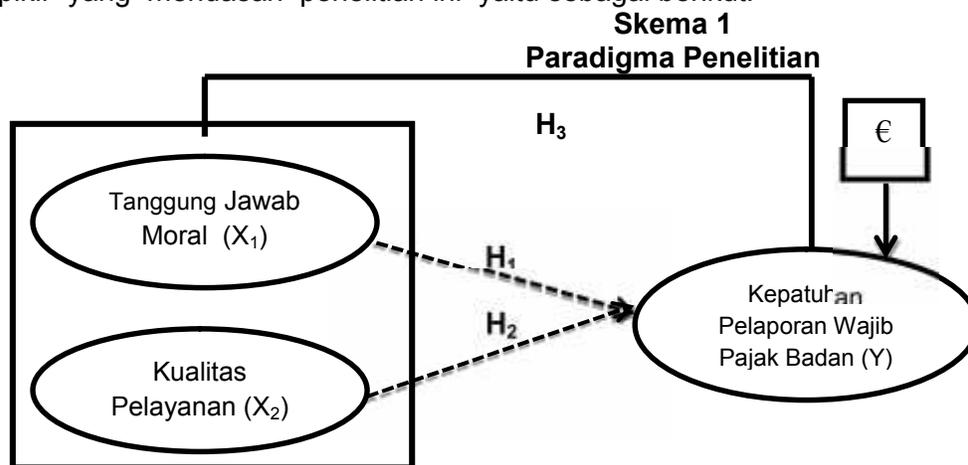
1. Kepatuhan Formal. Kepatuhan formal dapat dilihat dari kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak dan dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas serta menyampaikan secara tepat waktu, membayar dan menyetorkan pajak dengan tepat waktu.
2. Kepatuhan Material. Kepatuhan material antarlain kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya, penghargaan terhadap independensi akuntan publik/konsultan dan besar/kecilnya tunggakan pajak.

4. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian yang dilakukan oleh Putu Arika Indriyani dan I Made Sukartha (2014) yang berjudul "Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan". Menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Utara. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sherly Layata dan Putu Ery Setiawan (2014) yang berjudul "Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan". Hasil dari penelitian ini adalah secara positif kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan. Penelitian Putu Aditya Pranata dan Putu Ery Setiawan (2015) yang berjudul "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak". Hasil analisis diketahui bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

5. Paradigma Penelitian

Berdasarkan kajian teoritis yang dikemukakan sebelumnya, maka kerangka pikir yang mendasari penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Keterangan: Pengaruh secara parsial 
Pengaruh secara simultan 

6. Hipotesis Penelitian

- Adapun model hipotesis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
- H₁:Tanggung jawab moral berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.
- H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.
- H₃:Tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

III. Metode Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah tanggung jawab moral (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) sebagai variabel independen serta kepatuhan pelaporan wajib pajak badan (Y) sebagai variabel dependen pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2, yaitu : data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari selama tahun 2015 dengan jumlah 9.124 wajib pajak badan. Berdasarkan populasi tersebut maka teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 98,89 yang digenapkan menjadi 100 wajib pajak badan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, kuesioner dan dokumentasi. Adapun metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: editing, coding, dan tabulasi. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

- Y = Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak
a = Nilai Konstanta
X₁ = Tanggung Jawab Moral
X₂ = Kualitas Pelayanan
b₁, b₂ = Koefisien regresi dari masing-masing variabel
€ (Epsilon) = Variabel lain yang tidak diteliti

Adapun definisi operasional masing-masing variabel yaitu sebagai berikut :

1. Tanggung jawab moral (X₁)
Tanggung jawab moral yaitu norma individu yang dimiliki oleh seseorang, yang mampu memotivasi seseorang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Indikator tanggung jawab moral dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007), yaitu sebagai berikut: a. Melanggar etika, b. Perasaan bersalah, c. Prinsip hidup.
2. Kualitas pelayanan (X₂)
Kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak sehingga harapan wajib pajak sesuai dengan kenyataan yang didapatkan. Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Astuty (2011) yaitu: a. Kehandalan (*Reliability*), b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), c. Jaminan (*Assurance*), d. Empati (*Emphaty*), e. Wujud Nyata (*Tangibles*).
3. Kepatuhan pelaporan wajib pajak badan (Y)
Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam

Undang-undang. Undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam Ulyani (2015), menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak yaitu: a. Kepatuhan formal, b. Kepatuhan material.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel tanggung jawab moral (X_1) diukur dengan menggunakan 9 item pernyataan dari 3 indikator, Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 10 item pernyataan dari 5 indikator dan Variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak badan yang diukur dengan menggunakan 5 butir pernyataan dari 2. Adapun rekapitulasi jawaban atas pernyataan responden, diuraikan sebagai berikut :

Tabel 2
Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

No.	Tanggapan Responden		Tanggung Jawab Moral			Kualitas pelayanan			Kepatuhan Pelaporan WP		
	Tanggapan	Poin	F	T	%	F	T	%	F	T	%
1	Sangat setuju	5	188	940	29,84	174	870	24,73	88	440	25,16
2	Setuju	4	436	1744	55,37	561	2244	63,79	269	1076	61,52
3	Netral	3	148	444	14,10	134	402	11,43	77	231	13,21
4	Tidak setuju	2	11	22	0,70	1	2	0,06	1	2	0,11
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
Jumlah			783	3150	100	870	3518	100	435	1749	100

Sumber : Hasil output IBM SPSS 20, data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil persentase kecenderungan jawaban responden adalah sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab Moral (X_1)

Skor ideal = Angka penilaian tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 = $5 \times 9 \times 87 = 3.915$

$$\text{Kecenderungan Skor Jawaban} = \frac{\text{Total skor keseluruhan yang diperoleh}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Kecenderungan Skor Jawaban} = \frac{3.150}{3.915} \times 100\% = 80,46\% \text{ (Baik)}$$

Persentase kecenderungan skor jawaban untuk pernyataan dalam variabel tanggung jawab moral sebesar 80,46% dan termasuk dalam kategori baik. Hasil penelitian ini secara deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan indikator-indikator pada variabel tanggung jawab moral. Hal ini menandakan bahwa tanggung jawab moral dari setiap wajib pajak badan dapat mendorong minat wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya pada KPP Pratama Kendari.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Skor ideal = Angka penilaian tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 = $5 \times 10 \times 87 = 4.350$

$$\text{Kecenderungan Skor Jawaban} = \frac{\text{Total skor keseluruhan yang diperoleh}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Kecenderungan Skor Jawaban} = \frac{3.518}{4.350} \times 100\% = 80,87\% \text{ (Baik)}$$

Persentase kecenderungan skor jawaban untuk pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan sebesar 80,87% dan termasuk dalam kategori baik. Hasil penelitian ini secara deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju

dengan indikator-indikator pada variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada KPP Pratama Kendari dalam kategori baik, artinya pelayanan yang diberikan oleh fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari dapat memberikan dampak positif bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.

3. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan

Skor ideal = Angka penilaian tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 = 5 x 5 x 87 = 2.175

$$\text{Ke cenderungan Skor Jawaban} = \frac{\text{Total skor keseluruhan yang diperoleh}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Ke cenderungan Skor Jawaban} = \frac{1749}{2175} \times 100\% = 80,41\% \text{ (Baik)}$$

Adapun persentase kecenderungan skor jawaban untuk pernyataan dalam variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak badan sebesar 80,41% dan termasuk dalam kategori baik. Hasil penelitian ini secara deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan indikator-indikator pada variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menanggapi positif untuk memperhatikan kewajibannya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari, dimana wajib pajak sudah cukup memahami untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, seperti mendaftarkan diri secara sukarela, menyampaikan SPT pajak penghasilan tahunan dengan tepat waktu dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

b. Deskripsi Analisis Regresi Linear berganda

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab moral (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan (Y) pada KPP Pratama Kendari, maka dilakukan analisis dengan metode statistik. Peralatan analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Selanjutnya pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS 20, kemudian dianalisis dengan parameter yang telah dikemukakan dalam penelitian ini.

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,159	,474		2,445	,017
	X1	,156	,149	,146	1,044	,019
	X2	,550	,179	,431	3,083	,003
F _{hitung}	18,260					
R ²	,483					
DW	1,646					

Sumber: *Data Hasil Output SPSS IBM 21*

Berdasarkan hasil pengujian model regresi pada tabel 3 di atas, maka model regresi yang menyatakan pengaruh tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan pada KPP Pratama Kendari dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 1,159 + 0,156X_1 + 0,550X_2 + \epsilon$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta bernilai 1,159, hal ini berarti bahwa jika tanggung jawab moral dan kualitas pelayanandiasumsikan sama dengan nol, maka variabel terikat kepatuhan pelaporan wajib pajak badan akan meningkat 1 satuan sebesar nilai konstan. Dari nilai konstanta tersebut terlihat bahwa bila tidak terdapat variabel tanggung jawab moral dan kualitas pelayananyang mendukung maka kepatuhan pelaporan wajib pajak akan menurun.
2. Koefisien regresi untuk variabel tanggung jawab moral adalah 0,156 kali, dapat diartikan bahwa terdapat hubungan positif antara tanggung jawab moral dan kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Apabila variabel tanggung jawab moral terjadi kenaikan 1 satuan maka variabel terikat kepatuhan pelaporan wajib pajak badan akan mengalami kenaikan sebesar 0,156 dengan mengabaikan variabel kualitas pelayanan ($X_2=0$).
3. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,550, dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Sehingga dapat diartikan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan terjadi kenaikan 1 satuan, maka variabel terikat kepatuhan pelaporan wajib pajak badan akan mengalami kenaikan sebesar 0,550 dengan mengabaikan variabel tanggung jawab moral ($X_1=0$).

2. Uji Hipotesis

H₁: Tanggung jawab moral berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

Hasil analisis regresi untuk variabel tanggung jawab moral diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar 1,044 dengan tingkat signifikan 0,019 hal ini berarti tolak H_0 atau terima H_1 , sehingga dapat dikatakan bahwa tanggung jawab moral berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel tanggung jawab moral lebih kecil dari 0.05.

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

Hasil analisis regresi untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar 3,083 dan mempunyai tingkat signifikan sebesar 0,003 hal ini berarti tolak H_0 atau terima H_2 , sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan karena tingkat signifikansi yang dimiliki kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05.

H₃: Tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

Hasil analisis regresi untuk variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak badan diperoleh nilai F sebesar 18,260 dengan tingkat signifikansi 0.000, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

3. Pembahasan

a. Pengaruh Tanggung Jawab Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa tanggung jawab moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab moral dapat mendorong tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Semakin baik tanggung jawab moral seseorang maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Indikator prinsip hidup menunjukkan hasil yang paling dominan dibandingkan dengan kedua indikator lainnya pada variabel tanggung jawab moral. Hal ini mengindikasikan bahwa responden dalam penelitian ini memandang pajak begitu penting baik bagi dirinya maupun bagi Negara. Prinsip hidup seseorang dapat memotivasi seseorang dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Teori yang dikemukakan oleh Rahayu (2010:145), menyatakan bahwa moral masyarakat akan mempengaruhi pengumpulan pajak oleh fiskus. Dengan integritas tinggi tentunya pemenuhan kewajiban perpajakan akan lebih baik. Kepatuhan wajib pajak akan lebih baik jika moral penduduk baik. Keinginan untuk meloloskan diri dari pajak baik *illegal* maupun *legal* akan lebih termotivasi dengan kondisi moral masyarakat yang rendah. Tanggung jawab moral adalah norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain mengenai perbuatan, ucapan dan tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Tanggung jawab moral sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tanggung jawab moral merupakan suatu sikap yang berasal dari masing-masing individu dan mungkin tidak dimiliki oleh individu lain.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indriyani (2014) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan tanggung jawab moral terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Penelitian yang dilakukan oleh Pranata (2015), menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin meningkat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak serta dapat menjalin hubungan yang baik antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari.

Indikator wujud nyata menunjukkan hasil yang paling dominan dibandingkan dengan keempat indikator lainnya pada variabel kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan, pelayanan yang ramah, cepat tanggap dan efektif dari fiskus menjadi alasan responden memberikan respon baik, serta wajib pajak merasa nyaman selama berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari.

Teori Simanjuntak dan Mukhlis (2012:87), menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak sehingga harapan wajib pajak sesuai dengan kenyataan yang diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Layata (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Rahayu (2015), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan.

c. Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden menanggapi positif untuk memperhatikan kewajiban pajaknya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari, dimana wajib pajak sudah cukup memahami untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, seperti mendaftarkan diri secara sukarela, menyampaikan SPT pajak penghasilan tahunan dengan tepat waktu dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Indikator kepatuhan formal menunjukkan hasil yang paling dominan dibandingkan dengan indikator kepatuhan material pada variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden menanggapi positif untuk memperhatikan kewajiban pajaknya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. Wajib pajak sudah cukup memahami untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, seperti mendaftarkan diri secara sukarela, menyampaikan SPT pajak penghasilan tahunan dengan tepat waktu dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indriyani (2015), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Tanggung jawab moral secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. 2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. 3. Tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari.

Saran yang diajukan oleh penulis dari penelitian yang telah dilakukan ini, antara lain sebagai berikut : 1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan agar minat wajib pajak dalam membayar pajak semakin meningkat, sedangkan untuk meningkatkan tanggung jawab moral wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, maka dibutuhkan penyuluhan dan sosialisasi agar wajib pajak menyadari tanggung jawabnya dalam melaporkan pajaknya. 2. Bagi peneliti selanjutnya untuk meningkatkan pemahaman mengenai kepatuhan wajib pajak direkomendasikan untuk meneliti variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ademarta, Rio Suptiadi. 2014. *Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di kantor pelayanan pajak (KPP) padan dan solok*.
- Ajsen, Icek. 2002. *Constructing a TBP Questionnaire: Conceptual and Mmethodological Considerations*. September (Revised January,2006).
- Astuty, Nur Fuji.2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25 Yang Dimoderasi Oleh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Se-Dki Jakarta. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Suadi, Ery. 2011. *Hukum paajak* Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi analisis multivariare dengan progaram SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriyani, Putu Arika & Sukartha, I Made. 2014. Tanggungjawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan: studi empiris pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi*. hal 431-443, ISSN: 2302-8556. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Layata, Sherly & Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan: Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Badung Selatan. *E-Jurnal Akuntansi*, Hal 540-556, ISSN: 2302-8556. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Muliari, Ni Ketut. dan Putu Ery setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mustiakasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Di perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi (SNA) X*.
- Muthia, Fella Ardhi. *Pengaruh Moral Pajak Dan Budaya Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak: Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees*. Universitas Komputer Indonesia.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Prabawa, Made Adi Mertha & Naniek Noviari. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar (Unud), Bali, Indonesia.
- Pranata, Putu Aditya &, Putu Ery Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak: studi empiris di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, hal 456-473, ISSN: 2302–8556. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Rahayu, Puji. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dalam Membayar Pajak Hotel : Studi Kasus Pada Wajib Pajak Hotel di Kota pekanbaru. *Jom FEKON* Vol.2 No.2. Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori Dan Kasus*, Edisi Keenam, Buku I. Jakarta: Salemba Empat.

- Riduwan, 2008. *Belajar mudah meneliti untuk guru-karyawan dan peneliti pemula*. Bandung: CV Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2003. *SPSS statistik multivariant*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran,Umar. 2000. *Metode penelitian untuk bisnis*. Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Mukhlis, Iman. 2012.*Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Suandy, Erli. 2011. *Perencanaan pajak edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat
- Ulyani, Thropy Atika. 2015. Pengaruh Presepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan: Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. *Skripsi*.Universitas Halu Oleo.
- Wenzel, M. 2005. Motivation or Rationalization Casual Relation Between Ethics, Norms and Tax Compliance. *Journal Of Economics Psychology*. 26(4). 491-208.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, budaya dan kepatuhan pajak*. Bandung:Penerbit alfabeta.