

**PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL, KINERJA PELAYANAN
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KETEGASAN
SANKSI PERPAJAKAN, PENYELEWENGAN PAJAK, DAN
PERSEPSI KEWAJIBAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI
WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI
KEWAJIBAN PERPAJAKAN.**

Oleh :

Novriandri Putra Ardian

Pembimbing : Raja Adri Satriawan Surya dan Alfiati Silfi

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email : naruto.uzumaki261193@gmail.com

*Effect Of Spiritual Intelligence, Performance Of Service Tax, The Quality Tax
Authorities, Firmness Tax Penalties, Tax Fraud, And Perception Of Tax Liability
Of Motivation To Meet Obligations Of Taxpayers In Tax
(Empirical Study On Personal Tax Payer In Pratama Pekanbaru Tampan)*

ABSTRACT

This research was conducted at the Tax Office (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan. The purpose of this study to examine the influence of spiritual intelligence, taxation service performance, service quality fiksus, firmness tax penalties, tax fraud and tax liabilities perception on the motivation of the individual taxpayer in fulfilling their tax obligations in the Tax Office Primary. To achieve these objectives the research is done by using the sample of 100 respondents, by using the method of data analysis is using Partial Test. Based on the research results of testing the first hypothesis indicates that the variable spiritual intelligence (X1, performance variable tax services (X2, variable quality of service tax authorities (X3) and variable firmness sanction taxes (X4) has an influence on the motivation of the individual taxpayer. While the test results vaiabel hypothesis on tax fraud (X5) and variable perception of tax liability (X6) has no effect on the motivation of the individual taxpayer. Recommendations can be submitted is the next study might consider using a wider research object to the scope of some of the tax office in the city of Pekanbaru.

Keywords: The Motivation Of The Individual Taxpayer

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik penerimaan dalam negeri maupun luar negeri. Salah satu sumber

penerimaan negara dari dalam negeri yaitu pajak, sedangkan sumber penerimaan negara dari luar negeri yaitu pinjaman dari luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber

penerimaan dari luar negeri, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan dalam negeri. Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar dalam APBN. Pajak merupakan tulang punggung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Tanpa pajak akan sangat mustahil negara ini dapat melakukan Pembangunan. Dalam struktur APBN, kontribusi penerimaan dalam negeri dari sektor pajak cukup signifikan secara nominal maupun persentase. Peran pajak Dalam APBN Indonesia terus meningkat terhadap seluruh pendapatan Negara (Ihsan, 2013:4). Berikut disajikan proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam empat tahun sejak 2011 hingga 2015.

Tabel 1
Peran Pajak terhadap APBN
(2011-2015).

| No | Tahun Anggaran | Jumlah (dalam milyar rupiah) | | Persentase Pajak: APBN % |
|----|----------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| | | APBN | PAJAK | |
| 1 | 2011 | 995.272 | 723.307 | 73% |
| 2 | 2012 | 1.210.600 | 873.874 | 72% |
| 3 | 2013 | 1.358.205 | 1.016.237 | 75% |
| 4 | 2014 | 1.529.673 | 1.192.994 | 78% |
| 5 | 2015 | 1.628.822 | 1.211.900 | 74% |

Sumber: www.anggaran.depkeu.go.id, diolah, 2016.

Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama anggaran pendapatan belanja negara (APBN) dialokasikan untuk mendanai aspek kehidupan bangsa, mulai dari sektor perdagangan, pertanian, industri, perbankan, pertambangan, kesehatan, pendidikan, hingga subsidi bahan

bakar dan minyak (BBM). Pajak merupakan sumber pendapatan yang penting bagi negara sehingga pemerintah berusaha meningkatkan pendapatan disektor pajak, yaitu antara lain dengan melalui eksitensifikasi dan intensifikasi pajak. Eksitensifikasi pajak dilakukan dengan menggali atau memperluas objek pajak baru melalui perubahan perundang-undangan. Usaha intensifikasi ini lebih murah dan efisien dari pada usaha ekstesifikasi. Banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai pajak aktual.

Berdasarkan informasi yang dikutip dari Tribun Pekanbaru, pada tahun 2011 jumlah Wajib Pajak yang terdapat di Riau berjumlah 442.930 orang. Namun, Yang baru menyampaikan SPT Tahunan baru 281.340 Wajib Pajak atau 63,52%. Sedangkan untuk tahun 2012, jumlah Wajib Pajak meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Mereka yang terdaftar berjumlah 594.135 dan yang menyampaikan SPT sebanyak 544.243 Wajib Pajak. Jumlah tersebut terdiri dari Wajib Pajak yang menyampaikan SPT, tetapi masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang selalu mendapat perhatian khusus dari instansi-intansi terkait karena sejalan dengan target penerimaan pajak yang juga meningkat setiap tahunnya. Di kota Pekanbaru, yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, realisasi penerimaan pajak dari tahun 2011 dsampai 2015 mengalami kenaikan dari penerimaan yang ditargetkan. Pada table 1.2 dibawah ini dapat dilihat tingkat pencapaian penerimaan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan tahun 2011 s/d 2015

Tabel 2
Tingkat Penerimaan Pajak di KPP
Pratama Pekanbaru Tampan.

| Tahun | Rencana | Realisasi | Pencapaian |
|-------|-----------------|-----------------|------------|
| 2011 | 548.070.108.009 | 498.748.176.717 | 91,00% |
| 2012 | 650.840.276.494 | 696.830.779.258 | 107,07% |
| 2013 | 711.678.109.720 | 725.743.207.581 | 101,98% |
| 2014 | 987.134.663.045 | 840.434.766.387 | 85,14% |
| 2015 | 997.955.342.999 | 978.333.028.655 | 98,03% |

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan, 2016

Catatan: Per 1 April 2015 terjadi pemindahan WP ke KPP Pekanbaru Tampan

Tabel 3
Tingkat Kepatuhan penyampaian
SPT di KKP Pratama Pekanbaru
Tampan

| Uraian | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Orang pribadi | Orang pribadi | Orang pribadi | Orang pribadi | Orang pribadi |
| Jumlah WP Terdaftar | 59.397 | 76.784 | 68.596 | 79.460 | 75.174 |
| SPT Diterima | 37.897 | 54.748 | 42.368 | 53.390 | 53.773 |
| Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan | 63,80% | 71,30% | 61,76% | 67,19% | 71,53% |

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa persentase pencapaian terhadap target tidak stabil. Hal ini berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam memasukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3 diatas yang menunjukkan bahwa pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan, hingga tahun 2014 terdapat 75.174 jumlah wajib pajak yang terdaftar, namun hanya 53.773 wajib pajak yang menyampaikan SPT. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama

Pekanbaru Tampan ini hanya 71,53% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Rendahnya tingkat motivasi wajib pajak di Kpp Pratama Pekanbaru dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dapat dilihat data mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan tabel periode 2010-2014 yakni sebagai berikut :

Tabel 4
Kepatuhan Wajib pajak Orang
Pribadi dalam Menyampaikan
SPT Tahunan PPh di KPP
Pratama Pekanbaru
Tampan periode
2011-2015.

| Tahun | Jumlah WP OP wajib SPT | Jumlah WP OP yang menyampaikan SPT | Persentase Kepatuhan |
|-------|------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 2011 | 48.523 | 23.760 | 48,96% |
| 2012 | 57.123 | 30.162 | 52,80% |
| 2013 | 63.495 | 32.844 | 51,72% |
| 2014 | 68.904 | 32.545 | 47,23% |
| 2015 | 76.060 | 36.585 | 48,10% |

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Tampan (20 Juni 2016)

Dalam tabel diatas memiliki terjadinya penurunan tingkat kepatuhan dalam menyampaikan SPT dari tahun 2012 sampai 2014. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dinilai masih kurang stabil atau rendah.

Berdasarkan dfaktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakan sebagaimana yang disebutkan di atas, makadisini penulis ingin membatasi penelitian ini dikarenakan keterbatasan penulis dalam hal biaya, waktu, tenaga, dan juga untuk menjaga agar penelitian ini focus. Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti enam faktor saja yakni kecerdasan Spiritual, kinerja pelayanan perpajakan, Kualitas Pelayanan fiskus ketegasan sanksi perpajakan, Penyelewengan pajak, dan Persepsi Kewajiban pajak.

Terkait dengan faktor yang pertama yaitu kecerdasan spiritual. Kecerdasan Spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi atau memecahkan persoalan Makna dan nilai, yaitu lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa Tindakan atau jalan hidup, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-378/PJ/2013 tentang Pelayanan Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), juga telah diputuskan bahwa standar pelayanan telah ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan public. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kinerja pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berarti meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Terkait dengan faktor yang ketiga yaitu ketegasan

sanksi perpajakan. Mardiasmo (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan. Bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan). Akan beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Sanksi pajak ditetapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban Perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang Kecil sampai yang pasca amandemen Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU Nomor 26 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban pajak dan fiskus.

Terkait dengan faktor yang keempat yaitu penyelewengan pajak. Penyelewengan pajak adalah sikap, cara, proses menyimpang atau penyalahgunaan dana yang digunakan oleh mafia pajak terhadap dana pajak yang dibayar oleh wajib pajak (Irawan, 2013). Pajak merupakan sumber penerimaan internal Negara yang terbesar sehingga pajak sangat rentan terhadap penyelewengan (korupsi). Uang yang seharusnya masuk kedalam kas Negara guna untuk membiayai APBN malah diselewengkan demi kepentingan pribadi semata. Menurut hasil survey dari lembaga Transparency International Indonesia pada tahun 2007, lembaga Otoritas pajak merupakan lembaga terkorup nomor 6 se-indonesia. Rendahnya *tax ratio* (perbandingan pendapatan pajak yang bias dipungut oleh pemerintah dibandingkan dengan produk

domestic bruto) Indonesia merupakan indikasi kuat adanya korupsi pajak. *Tax ratio* yang rendah di Indonesia bisa dilihat sebagai petunjuk awal tentang tingginya tingkat korupsi dipajak. Ratio penerimaan pajak di Indonesia terhadap produk domestic bruto (*TaxRatio*) sebesar 13.5% dan terendah dikawasan Asia (Kusumaningtyas, 2011:3). Beberapa fenomena kasus-kasus penyelewengan pajak yang terjadi dalam Dunia perpajakan Indonesia belakangan ini, seperti kasus Gayus Tambunan, kasus Dhana Widiyatmika, dan kasus-kasus lainnya membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dinilai mempengaruhi kesadaran dan motivasi wajib pajak sehingga beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh fiskus itu sendiri. Oleh karena itu, sector pajak harus benar-benar dilakukan dengan pengelolaan manajemen yang baik, yaitu dengan pengelolaan yang berbasis akuntabilitas, dilengkapi dengan etos kerja yang tinggi dari para fiskus, kejujuran, serta ketransparanan dari para fiskus (Irawan, 2013).

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap motivasi wajib pajak? 2) Bagaimana pengaruh kinerja pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak? 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak? 4) Bagaimana pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap motivasi wajib

pajak? 5) Bagaimana pengaruh penyelewengan pajak terhadap motivasi wajib pajak? 6) Bagaimana pengaruh persepsi kewajiban pajak terhadap motivasi wajib pajak?

Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1) pengaruh kecerdasan emosional terhadap motivasi wajib pajak. 2). Untuk menganalisis pengaruh kinerja pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak. 3) Untuk menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak. 4) Untuk menganalisis pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak. 5) Untuk menganalisis pengaruh penyelewengan pajak terhadap motivasi wajib pajak. 6) Untuk menganalisis pengaruh pengaruh persepsi kewajiban pajak terhadap motivasi wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kecerdasan Spiritual

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kecerdasan dapat diartikan sebagai kepandaian, kepintaran, dan ketajaman pikiran. Sedangkan spiritual berhubungan dengan ataubersifat kejiwaan (rohani, batin). Dalam pandangan tradisional, kecerdasan ditetapkan secara operasional sebagai kemampuan untuk menjawab berbagai jenis tes kecerdasan (Gardner, sebagaimana dikutip oleh Piseska, 2009:14). Lebih lanjut Gardner mengenalkan sejumlah kecerdasan yang dikenal dengan *multiple interlligences*.

Kinerja Pelayanan Perpajakan

Pembahasan kinerja pelayanan tentu tidak dapat

dipisahkan dengan pembahasan kinerja. Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia yang berasal dari kata dasar “kerja” yang menterjemahkan kata dari bahasa asing “prestasi”. Bisa pula berarti hasil kerja. Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manager sering tidak memperhatikan kecuai sudah amal buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manager tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam diakibatkan oleh mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Menurut Mangkunegara (2001) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Goest dan Davis dalam Tjiptono (2006:51) mengemukakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Kotler yang dalam Tjiptono (2006:6), pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat

intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah tingkat baik buruknya sikap aparat pajak dalam melayani atau membantu segala keperluan orang lain yang di harapkan dapat memenuhi harapan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kegiatan pelayanan ini bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu yang diberikan sebagai imbalan kepada wajib pajak yang telah membayar pajak.

Ketegasan sanksi perpajakan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, ketegasan berarti kejelasan, kepastian, atau keterangan yang jelas (pasti). Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar ruang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang.

Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlakukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi/ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak

melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:59).

Penyelewengan Pajak (*Tax Fraud*)

Pembahasan mengenai penyelewengan pajak (*tax fraud*) adalah sebagai berikut: “Usaha-usaha memperkecil jumlah pajak dengan melanggar ketentuan-ketentuan pajak yang berlaku”. Penyelewengan pajak (*tax fraud*) adalah Penghindaran pajak dengan cara illegal adalah penggelapan pajak. Hal ini perbuatan kriminal, karena menyalahi aturan yang berlaku. Penyelewengan pajak (*tax fraud*) secara umum bersifat melawan hukum (illegal) dan mencakup perbuatan sengaja tidak melaporkan secara lengkap dan benar objek pajak atau perbuatan melanggar hukum (fraud) lainnya. Penyelewengan pajak (*tax fraud*) terjadi sebelum SKP dikeluarkan. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap undang-undang dengan maksud melepaskan diri dari pajak/mengurangi dasar penetapan pajak dengan cara menyembunyikan sebagian dari penghasilannya.

Persepsi Kewajiban Pajak

Dalam hubungannya dengan kewajiban yang harus dilakukan oleh wajib pajak, maka kewajiban perpajakan dapat dibagi kedalam kategori, yaitu pemenuhan kewajiban hukum wajib pajak materiil dan hukum pajak pormal. Hukum pajak materiil adalah memuat norma-norma yang menerangkan keadaan-keadaan, perbuatan-perbuatan dan peristiwa-peristiwa hukum yang dikenakan pajak (objek-objek), siapa-siapa yang harus dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan, segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang

pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak. Sedangkan hukum pajak formal memuat bentuk atau tata cara untuk mewujudkan hukum pajak materiil menjadi kenyataan.”

Hipotesis

Berdasarkan telaah teoritis dan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengemukakan hipotesa yaitu sebagai berikut :

- a. Kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- b. Kinerja pelayanan perpajakan memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- c. Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- d. Ketegasan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- e. Penyelewengan pajak memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
- f. Persepsi kewajiban pajak memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang Tendaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan dengan Karakteristik WPOP

yang menyampaikan SPT sampai tahun 2014 yang berjumlah 36.585 orang. Setelah didapatkan hasil populasi, maka digunakanlah rumus Slovin (1960) dalam Akbari (2011), caranya adalah sebagai berikut :

$$N = \frac{N}{1 + N e^2}$$
$$n = \frac{36.585}{1 + 36.585 (0.1)^2}$$

$n = 99,72$ (dibulatkan menjadi 100)

Sehingga didapatkan hasil akhirnya dari perhitungan menggunakan rumus *Slovin* diatas, dengan jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu sebagai 100 responden Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan maksud atau tujuan tertentu.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang sedikit banyak menggunakan matematika, sedangkan data kualitatif berupa data yang tidak dapat diukur dengan angka ataupun ukuran lain yang sifatnya eksak. Sumber data yang digunakan dalam penelitian, merupakan subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. (Sugiyono, 2010:72).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode kuesioner, wawancara dan observasi.

Kuesioner yaitu teknik penumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya tentang sejauh mana pengaruh kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi perpajakan, penyelewengan pajak, dan persepsi kewajiban pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak perusahaan untuk dapat memperoleh informasi mengenai hal, kondisi, serta situasi yang bersangkutan dengan masalah yang sedang dilakukan penelitian ini.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan metode regresi linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara tiga variabel bebas dan satu variabel terkait. Yang mana variabel bebas tersebut terdiri dari kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi perpajakan, penyelewengan pajak, dan persepsi kewajiban pajak, sedangkan yang menjadi variabel terikat yaitu motivasi wajib pajak.

Defenisi Operasional Variabel Kecerdasaan spiritual

Kecerdasaan spiritual didefinisikan sebagai kemampuan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai serta menempatkan perilaku dan hidup

dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya serta kemampuan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Nurul Ghania, 2010).

Kinerja Pelayanan Perpajakan

Kinerja pelayanan perpajakan didefinisikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan aparatur perpajakan dengan member kepuasan kepada wajib pajak yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ditawarkan kepada pihak penelitian wajib pajak mengenai baik buruknya pelayanan perpajakan. Kinerja pelayanan perpajakan juga merupakan hasil kerja aparatur pajak baik secara kuantitas maupun kualitas dalam periode waktu tertentu yang diukur dengan menggunakan indikator : empati, bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan (Nurul Ghania, 2010).

Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus bias dinilai dengan menggunakan indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, respontif, empati dan terwujud. Menurut Akbari (2009).

Ketegasan Sanksi Perpajakan

Ketegasan sanksi perpajakan adalah sanksi yang dikenakan Karena pelanggaran terhadap peraturan perpajakan sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajin pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan perundang-undangan (Fery Istanto, 2010).

Penyelewengan Pajak

Penyelewengan pajak adalah sikap cara proses menyimpang atau penyalahgunaan dana yang

digunakan oleh mafia pajak terhadap dana pajak yang dibayar oleh wajib pajak (Irawan, 2013).

Persepsi kewajiban pajak

Persepsi kewajiban pajak merupakan faktor buat perseorangan akan sesuatu mendukung teori yang dimukakan oleh Gibson dibuktikan oleh hasil penguji stastistik variabel tersebut memiliki perundang-undangan Dalam hubungannya dengan persepsi kewajiban pajak yang harus dilakukan oleh wajib pajak.

Pengujian Data

Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antar skor maisng-masing item dalam kuisisioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Corelation Pearson* dalam SPSS:

Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian.Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reliabilitas pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala.Hasil reliabilitas dihitung menggunakan bantuan SPSS ver 20.

Dengan ketentuan Ghozali (2005) :

1. Jika koefisien Alpha (α) < 0,6 maka butir pernyataan dinyatakan tidak reliabel.
2. Jika koefisien Alpha (α) > 0,6, maka butir pernyataan dinyatakan reliabel.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk

mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel yang terikat. Untuk mengukur besarnya kontribusi variasi $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ terhadap variasi Y digunakan uji koefisien determinasi berganda (R^2) nilai R^2 mempunyai range antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin baik pula hasil regresi tersebut, semakin mendekati 0 maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

Uji t

Uji t merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen dengan level signifikansi 5 % dengan ketentuan sebagai berikut.

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (H_0 ditolak, H_1 diterima).
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (H_0 diterima, H_1 ditolak).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian Data

Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 53 item pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid

tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan dengan tingkat signifikansi 5%, $n-2 = 100-2 = 98$ $r_{tabel} = 0.197$. Dan diperoleh nilai r hitung seluruh pernyataan $> r$ tabel (0,197). Artinya adalah alat ukur yang digunakan valid dan bisa digunakan sebagai alat pengumpul data.

Uji Realibilitas

Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen. Selain itu, yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

Tabel 5
Hasil Uji reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Batas Reliabilitas | Keterangan |
|----------|-------------------------|--------------------|------------|
| MWP | 0.701 | 0.60 | Reliable |
| KS | 0.742 | 0.60 | Reliable |
| KPP | 0.643 | 0.60 | Reliable |
| KPF | 0.792 | 0.60 | Reliable |
| KSP | 0.702 | 0.60 | Reliable |
| PP | 0.894 | 0.60 | Reliable |
| PKP | 0.754 | 0.60 | Reliable |

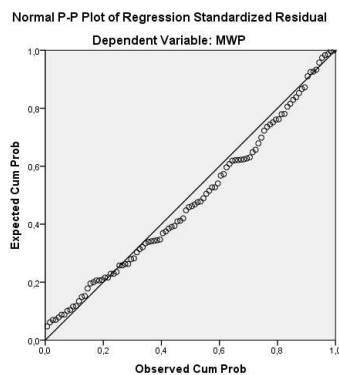
Sumber : Data Olahan, 2016.

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal atau grafik. Jika data menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal, maka data tersebut memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data tidak menyebar dan tidak mengikuti garis diagonal, maka data tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2012:110) seperti yang terlihat pada Gambar 1 berikut.

Gambar 1
Hasil Pengujian Normalitas



Sumber : *Data Olahan, 2016.*

Dari grafik di atas dilihat bahwa data tersebut disekitar garis lurus tersebut (tidak terpencar jauh dari garis lurus). Maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas data adalah terpenuhi.

Koefisien Determinasi (R^2)

Apabila nilai R mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel-variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang cukup kuat. Berikut hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 6
Hasil Pengujian Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .630 ^a | .397 | .358 | 2,066 | 1,734 |

a. Predictors: (Constant), PKP, KSP, PP, KS, KPF, KPP
b. Dependent Variable: MWP

Sumber : *Data Olahan, 2016.*

Koefisien determinasi diantaranya adalah R dan R Square. R menunjukkan keeratan hubungan antar tingkat kecerdasan spiritual (X1), kinerja pelayanan perpajakan (X2), kualitas pelayanan fiskus (X3), ketegasan sanksi perpajakan (X4), penyelewengan pajak (X5) dan persepsi kewajiban pajak (X6) terhadap motivasi wajib pajak (Y) sebesar 0.630 terdapat pada kategori baik atau tinggi. Nilai R Square sebesar 0.397, menunjukkan bahwa keeratan hubungan variabel X terhadap Y hanya sebesar 35,8%, sedangkan 64,2% nya lagi diterangkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

Uji t

Hipotesis yang penulis ajukan secara partial dengan ketentuan :

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ bahwa variabel bebas dapat menerangkan bahwa benar terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ bahwa variabel dapat menerangkan tidak terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.

Tabel 7
Hasil Pengujian t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 22,505 | 4,547 | | 4,949 | ,000 |
| KS | ,188 | ,088 | ,192 | 2,147 | ,034 |
| KPP | ,332 | ,128 | ,346 | 2,598 | ,011 |
| 1 KPF | ,027 | ,090 | ,033 | 3,301 | ,004 |
| KSP | ,275 | ,100 | ,300 | 2,736 | ,007 |
| PP | -,325 | ,144 | -,248 | -,254 | ,127 |
| PKP | ,045 | ,174 | ,028 | ,260 | ,795 |

a. Dependent Variable: MWP

Sumber : Data Olahan, 2016.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada signifikan 5% ($\alpha = 0,05$)

$$\begin{aligned}
 t_{Tabel} &= \alpha/2 : n-k-1 \\
 &= 0,05/2 : 100- 6- 1 \\
 &= 0,025 :93 \\
 &= 1,985
 \end{aligned}$$

- Dari tabel tersebut diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,985 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel kecerdasan spiritual sebesar 2,147 dengan signifikansi 0,034. dengan demikian t_{hitung} (2,147) > t_{tabel} (1,985). Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
- Diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,985 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel kinerja pelayanan perpajakan sebesar 2,598 dengan signifikansi 0,011. Dengan demikian t_{hitung} (2,598) > t_{tabel} (1,985). Jadi dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak.
- Diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,985 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 3,301 dengan signifikansi 0,004. Dengan demikian t_{hitung} (3,301) > t_{tabel} (1,985). Jadi dapat disimpulkan bahwa H₃ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
- Diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,985 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 2,736 dengan signifikansi 0,007. Dengan demikian t_{hitung} (2,736) > t_{tabel} (1,985). Jadi dapat disimpulkan bahwa H₄ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
- Diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,985 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel penyelewengan pajak sebesar -0,254 dengan signifikansi 0,127. Dengan demikian t_{hitung} (-0,254) < t_{tabel} (1,985). Jadi dapat disimpulkan bahwa H₅ ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa penyelewengan pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
- diketahui nilai t_{tabel} sebesar 1,985 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, diketahui nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,260 dengan signifikansi 0,795. Dengan demikian t_{hitung} (0,260) < t_{tabel} (1,985). Jadi dapat

disimpulkan bahwa H_6 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kewajiban pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

Persamaan Regresi Berganda.

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 22,505 : menunjukkan bahwa jika kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi perpajakan, penyelewengan pajak dan persepsi kewajiban pajak nilainya 0 (nol) maka motivasi wajib pajak adalah sebesar 22,505.
- b. Koefisien regresi variabel kecerdasan spiritual (X_1) sebesar 0,188: menunjukkan bahwa apabila X_1 naik satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,188.
- c. Koefisien regresi variabel kinerja pelayanan pajak (X_2) sebesar 0,332: menunjukkan bahwa apabila X_2 naik satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,332.
- d. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus (X_3) sebesar 0,027: menunjukkan bahwa apabila X_3 naik satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,027.
- e. Koefisien regresi variabel ketegasan sanksi pajak (X_4) sebesar 0,275: menunjukkan bahwa apabila X_4 naik satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,275.

- f. Koefisien regresi variabel penyelewengan pajak (X_5) sebesar -0,325: menunjukkan bahwa apabila X_5 naik satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,325.
- g. Koefisien regresi variabel persepsi kewajiban pajak (X_6) sebesar 0,045: menunjukkan bahwa apabila X_6 naik satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,045.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Adapun simpulan yang dapat diambil adalah:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual (X_1) memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan perpajakan (X_2) memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus (X_3) memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel ketegasan sanksi perpajakan (X_4) memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel penyelewengan pajak (X_5) tidak memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

6. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa variabel persepsi kewajiban pajak (X6) tidak memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

Saran

Dari kesimpulan penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan masukan sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya mungkin dapat mempertimbangkan untuk menggunakan objek penelitian yang lebih luas dengan ruang lingkup beberapa KPP yang ada di Kota Pekanbaru.
2. Penelitian selanjutnya hendaknya mempertimbangkan beberapa variabel lain yang mungkin mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk dapat meningkatkan praktek motivasi wajib paka di Kota Pekanbaru khususnya dan di Indonesia pada umumnya.
3. Objek penelitian selanjutnya sebaiknya lebih luas cakupan satuan kerjanya karena satuan kerja yang lebih luas diharapkan dapat memungkinkan klasifikasi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, Wahyudian. 2011. "Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan". Skripsi-S1 Universitas Riau.
- Ghania, Nurul .2010. "Analisis Pengaruh Kecerdasan

Spiritual, Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap MotivasiWajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan" . Skripsi-S1. Universitas islam Negeri Syafir Hidayatullah.

Ghozali,Imam. 2005. " *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*". Edisi Keenam. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ihsan, M. 2013. "Pengaruh Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kota padang" . E Journal univertas negeri padang. Vol 1 no 3. Padang: Fakultas Ekomomi ,UniversitasNegeriPadangdi aksesdari<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/692/449>.

Irawan, Candra. 2013. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang PeraturanPerpajakan, Penyelewengan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Atas kinerjaPelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam MemenuhiKewajiban Perpajakan". *Journal Repository Universitas Riau*, vol. 4, No.7, Riau: Universitas Riau.

- Istanto, Fery. 2010. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak". *Skripsi* – S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kusumaningtyas, Dieta, 2011. "Pengaruh pemberitaan Kasus Mafia Pajak Di Media Massa Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan". *Skripsi S1-UPN*.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Roesdakarya.
- Mardiasmo. 2013. "Perpajakan". Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Piseska, Vienna. 2009. "Pengaruh Antara Kecerdasan spiritual dan persepsi Wajib pajak terhadap kinerja pelayanan perpajakan dengan motivasi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (di KPP Pratama Jakarta Mataraman)". *Skripsi-S1*. Abfi Institute Perbanas.
- Sugiyono. 2012. "Dampak Motivasi dan Pengetahuan
- Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Infestasi*, Vol. 8, No.1, Hal. 15-32,2 Maret 2015 dari <http://www.3-bookspdf.org/download/kesadaran-Terhadap-kepatuhanpajak.html>.
- Zeithami, Valane, A, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1996. "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation". The Free Press, New York.
- Zohar, Danah dan Marshall, Ian. 2007. "Kecerdasan Spiritual". Bandung Miz Media Utama.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. <http://kamusbahasaonline.org/>.
- <http://www.anggaran.depkeu.go.id/> diakses 12 Agustus 2015.
- <http://pekanbaru.tribunnews.com/> diakses 1 Maret 2015.
- <http://www.pajak.go.id/content/pemeriksaan-pajak-dan-sanksi-administrasi>.diakses 2 Maret 2015.
- [Pajak Penghasilan Pasal 29 \(PPH Pasal 29\) Online-Pajak.com.html](http://PajakPenghasilanPasal29(PPH)Online-Pajak.com.html) diakses 8 April 2015.
- [el 13 Surat Ketetapan Pajak.html](http://el13.suratketetapanpajak.html) diakses 8 April 2015