

## **The Influence of Consciousness, Tax Penalty and the Quality of Tax Authorities Service on Tax Compliance**

(Survey on Taxpayer of Boarding House in Lowokwaru District)

**Ucik Handayani**

**Nujmatul Laily**

Universitas Negeri Malang

[ucikhandayani1@gmail.com](mailto:ucikhandayani1@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to know the effect of awareness, tax penalties and quality of service tax authorities on the boarding house taxpayer compliance at Lowokwaru area. The kind of this research is kuantitatif with population is boarding house taxpayers at Lowokwaru. Based on data from the Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, until the end of July 2015 there were 673 boarding house. Data was collected by proportional random sampling, the number of sample is 87 boarding house taxpayers at 8 areas. The method of collecting data by distributing questionnaires and documentation. Analysis of the data using logistic regression analysis with SPSS 21 for Windows for helping. Based on the result of analysis, the conclusion is awareness, tax penalties and quality of services tax authorities is not effect to the taxpayer compliance. That is because the application of rule boarding house are new for boarding house taxpayer at Lowokwaru area and Dinas Pendapatan Daerah is not give sosialisasi about the rule to the taxpayer. So the knowledge about the rule is still low and then all independence variables not effect to dependen variable. For the next researcher can find other factors that effect to the boarding house taxpayer compliance.

**Keywords:** *awareness, tax penalties, quality of services tax authorities, taxpayer compliance.*

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru yang sudah terdaftar pada kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Hingga akhir Juli 2015 terdapat 673 rumah kos. Pengambilan sampel dengan metode *proportional random sampling* yang berjumlah 87 rumah kos dan tersebar di 8 kelurahan. Metode pengumpulan data yakni dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi logistik dengan menggunakan bantuan program aplikasi *SPSS 21 for Windows*. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh hasil bahwa kesadaran, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dimungkinkan karena penerapan pajak rumah kos yang masih tergolong baru yakni pada awal tahun 2014 disertai dengan kurangnya sosialisasi dari pihak Dispenda Kota Malang terkait dengan peraturan tersebut. Sehingga masih rendahnya pengetahuan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru membuat ketiga variabel bebas yang disebutkan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengkaji faktor lain yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak rumah kos.

**Kata Kunci:** kesadaran, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

Kota Malang sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Ibukota provinsi yakni Surabaya, memiliki potensi yang besar dalam menyumbang penerimaan pajak negara ([www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id)), salah satunya yakni sebutan Malang sebagai Kota Pendidikan. Beberapa Perguruan Tinggi Negeri yang ada di Kota Malang antara lain Universitas Negeri

Malang (UM), Universitas Brawijaya (UB), dan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim (UIN Maliki). Selain itu masih terdapat Perguruan Tinggi Negeri yang setara dengan universitas tersebut diatas yaitu Politeknik Negeri Malang (POLINEMA). Kota Malang juga mempunyai beberapa universitas swasta yang menjadi tujuan para mahasiswa, baik yang berasal dari luar maupun dalam kota. Diantaranya yakni Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), Universitas Islam Malang (UNISMA), Institut Teknologi Nasional (ITN) dan masih banyak yang lainnya.

Setiap tahun, semua Perguruan Tinggi melakukan penerimaan mahasiswa baru dengan jumlah yang cukup besar dan fluktuatif. Pada tahun 2013 Universitas Brawijaya menerima mahasiswa baru sebanyak 16.344 orang, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim 3.010 orang, dan Universitas Negeri Malang menerima sebanyak 3.084 orang. Sedangkan pada tahun 2014 Universitas Brawijaya menerima mahasiswa baru sebanyak 12.000 orang, Universitas Negeri Islam Maulana Malik Ibrahim 2.500 orang, dan Universitas Negeri Malang sebanyak 7.000 orang ([www.antarajatim.com](http://www.antarajatim.com)).

Kondisi seperti ini merupakan peluang bagi masyarakat sekitar maupun pemilik modal yang ingin menjalankan bisnis. Salah satunya yakni bisnis rumah kos yang dirasa mempunyai prospek yang baik. Fenomena tersebut juga membawa keuntungan bagi Pemerintah Kota Malang guna peningkatan penerimaan pajak daerah. Pemungutan pajak rumah kos dilandasi oleh Peraturan Daerah Nomor 16 tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Untuk pajak rumah kos sendiri tertuang dalam Peraturan Daerah pada Pasal 4 ayat 3d dengan bunyi pasal “termasuk dalam objek Pajak Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh)”. Pemungutan pajak kos baru dimulai tahun 2013 dengan hasil yang kurang maksimal, karena masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan ataupun mendaftarkan usaha kos yang dikelolanya kepada pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

Dianutnya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) yang terjadi dalam masyarakat untuk membayar pajak dengan sukarela (*Voluntary compliance*) (Damayanti, Subekti dan Baridwan, 2015). Tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak di Malang saat ini masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak dan banyaknya tunggakan wajib pajak. Pada tahun 2014 potensi pajak daerah Kota Malang masih menunggak sebesar Rp. 52 Miliar atau 20% dari target pendapatan pajak tahun 2014 sebesar Rp. 260 Miliar (Surya, 2014).

Lebih lanjut, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari besarnya tunggakan yang tercatat pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Pada tahun 2014 pihak

Dispenda menargetkan pajak rumah kos sebesar Rp. 1.000.000.000 dan pemberlakuan pajak ini baru mulai pada tahun 2013 (Surya, 2014). Pada bulan Februari 2015 pihak Dispenda mengadakan operasi gabungan pajak guna mendobrak para wajib pajak yang masih belum membayar tagihannya. Terdapat 39 titik wajib pajak dengan rincian 15 titik berupa rumah kos, 8 reklame, 2 rumah makan, satu hotel, satu parkir dan 12 pajak bumi dan bangunan ([www.dispenda.malangkota.go.id](http://www.dispenda.malangkota.go.id)).

Melihat tunggakan pajak diatas menandakan bahwa wajib pajak masih belum patuh akan kewajibannya membayar pajak rumah kos yang dikelola. Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam pelaporan pajak, dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Sehingga kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi tercapainya target pajak yang diinginkan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2011).

Faktor yang diduga mempengaruhi kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak adalah kesadaran masyarakat, sanksi yang ditetapkan oleh pemerintah dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Beberapa studi tentang faktor-faktor tersebut sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi, sebagian besar hasil studi untuk ketiga faktor ini menunjukkan hasil yang konsisten. Namun dalam penelitian ini menekankan pada pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos.

Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengerti dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara membayar pajak secara tepat waktu dan tepat jumlah (Kamil, 2015). Sehingga, semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain kesadaran perpajakan sanksi perpajakan juga diperlukan. Menurut peraturan perundang-undangan perpajakan, sanksi merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi perpajakan bisa dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2011:47). Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Menurut Pranata dan Setiawan (2015: 461) sanksi perpajakan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak.

Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi.

Selain itu kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Arum (2012:3) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan terhadap wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sikap ramah petugas pajak serta kemudahan sistem juga dapat dikatakan sebagai kualitas pelayanan fiskus yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan mengutamakan kepentingan wajib pajak sebagai pihak yang menerima pelayanan, fiskus akan menerima semua keberatan yang diajukan oleh wajib pajak serta menindaklanjuti keberatan tersebut. Selain itu keterbukaan dan juga transparansi dari fiskus juga merupakan wujud pelayanan yang berkualitas, misalnya dengan memberikan bukti fisik pembayaran kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik juga memberikan jaminan kepada wajib pajak bahwa dana yang telah disetor kepada fiskus akan diolah serta dipergunakan untuk pembangunan daerah, sehingga mereka bisa merasakan timbal balik yang sepadan dengan pajak yang telah disetor.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Swastika dan Pusposari (2013) yang mengkaji tentang persepsi pemilik rumah kos terhadap Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Keterbatasan dalam penelitian tersebut adalah tidak didapatnya data wajib pajak rumah kos di seluruh Kota Malang, sehingga peneliti hanya melakukan wawancara dengan beberapa pemilik rumah kos. Hal ini membuat sampel yang digunakan belum dapat menggeneralisasi populasi seluruh rumah kos yang ada di Kota Malang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan populasi wajib pajak rumah kos yang ada di Kecamatan Lowokwaru sebagai sampel dengan data terbaru per Juli 2015 yang terdapat pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Savitri, Mayowan, dan Sasetiadi (2015) mengkaji tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Pemungutan Pajak Hotel Atas Rumah Kos dengan melakukan survey di Kota Malang. Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan satu faktor yaitu pemahaman wajib pajak sebagai variabel bebasnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menambahkan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib

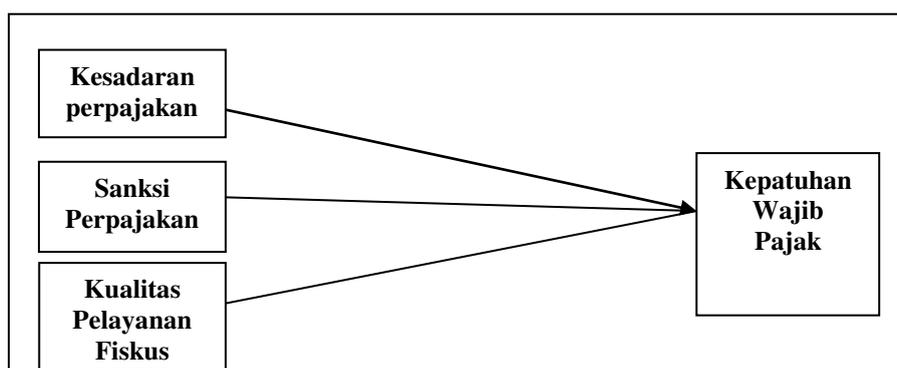
pajak dalam membayar pajak rumah kos di Kota Malang yakni faktor kesadaran, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus.

Wajib pajak rumah kos merupakan pengusaha baik orang pribadi maupun badan yang melakukan usaha atau bisnis rumah kos akan dikenakan pajak, dengan ketentuan jumlah kamar lebih dari 10 pintu (Swastika dan Pusposari, 2013:7) Melihat potensi bisnis rumah kos yang terus berkembang, khususnya di daerah Lowokwaru yang merupakan wilayah kampus. Sehingga menarik untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak rumah kos, jika dilihat dari masih banyaknya tunggakan pajak yang belum dibayar oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya rumah kos di Kecamatan Lowokwaru.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas maka dihipotesiskan sebagai berikut:

- H1 : Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos
- H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos
- H3 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos

Hubungan variabel bebas dan terikat dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini:



**Gambar 1. Hubungan Variabel Bebas dan Terikat**

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2009:7). Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian hubungan sebab-akibat (*kausalitas*) yang bersifat *ex post facto* dimana pengumpulan data mengenai gejala yang diduga mempunyai hubungan sebab-akibat, dilakukan setelah peristiwa yang dipermasalahkan itu telah terjadi (Zuriah, 2009:15). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengusaha rumah kos di Kecamatan Lowokwaru

yang terdaftar pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang per Juli 2015 sebanyak 673 rumah kos.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 87 rumah kos. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportional random sampling* dimaksudkan untuk memperkecil kesalahan dalam menentukan sampling dan untuk menambah keterwakilan (*representative*) sampel yang diambil dari populasi (Yusuf, 2014:161). Adapun penentuan jumlah sampel disajikan dalam tabel dibawah ini

**Tabel 1 Daftar WP Rumah Kos di Kecamatan Lowokwaru per Juli 2015**

<b>Kelurahan</b>	<b>Jumlah Rumah Kos</b>	<b>Penentuan Sampel</b>
Dinoyo	63	$63/673 \times 87 = 8$
Jatimulyo	98	$98/673 \times 87 = 13$
Ketawanggede	90	$90/673 \times 87 = 12$
Lowokwaru	10	$10/673 \times 87 = 2$
Merjosari	54	$54/673 \times 87 = 7$
Mojolangu	119	$119/673 \times 87 = 15$
Sumbersari	196	$196/673 \times 87 = 25$
Tlogomas	37	$37/673 \times 87 = 5$
Tulusrejo	3	
Tunggulwulung	3	
<b>Total</b>	<b>673</b>	<b>87</b>

Sumber: Data dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang

Dari sepuluh kelurahan yang terdapat di Kecamatan Lowokwaru, terdapat dua kelurahan yang tidak diambil sebagai sampel yaitu Kelurahan Tulusrejo dan Kelurahan Tunggulwulung dikarenakan sesuai hasil perhitungan kurang dari satu.

Pengukuran variabel dikembangkan dari indikator yang terdapat pada jabaran variabel, ditransformasikan menjadi item-item pernyataan. Kemudian pernyataan terstruktur disusun sesuai dengan variabelnya melalui angket atau kuesioner untuk memperoleh data primer. Sedangkan dokumentasi merupakan data sekunder untuk melengkapi data primer yaitu dokumen rekapan tunggakan dan pembayaran pajak kos tahun 2014 dan 2015. Regresi logistik digunakan untuk menganalisis data. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Untuk mengumpulkan data tentang kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus menggunakan kuesioner dengan pemberian skor pada setiap jawaban item pernyataan yang diberikan kepada responden. Untuk membantu menganalisis jawaban responden maka peneliti memberikan bobot nilai antara 1 sampai dengan 5 pada setiap jawaban.

Berbeda dengan variabel independen diatas, variabel kepatuhan wajib pajak termasuk dalam variabel *dummy* yakni sebuah data dengan ukuran biner atau dikotomi. Sehingga kepatuhan wajib pajak diukur dengan 1= patuh dan 0= tidak patuh.

## **HASIL Dan PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Berdasarkan hasil analisis data statistik deskriptif rata-rata kesadaran perpajakan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru adalah cukup (94,25%). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru, dengan nilai signifikan 0,736. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  yang menyatakan bahwa variabel kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Nilai rata-rata sanksi perpajakan adalah sedang. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru, dengan nilai signifikan 0,299. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  yang menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Rata-rata pelayanan fiskus juga menunjukkan hal yang sama yaitu nilai tersebut memberikan gambaran secara umum bahwa rata-rata kualitas pelayanan fiskus di Kecamatan Lowokwaru adalah cukup atau sedang. Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru, dengan nilai signifikan 0,924. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan melihat nilai Signifikan pada kolom Sig. pada tabel *variable in the equation* dan membandingkannya dengan nilai  $\alpha$  (0.05). Untuk mempermudah, berikut disajikan ringkasan hasil uji hipotesis.

**Tabel 2. Perbandingan Sig. Pengujian SPSS**

	<b>Variabel</b>	<b>Sig.</b>	<b>A</b>	<b>Keputusan</b>
H1	Kesadaran Perpajakan	,736	> 0,05	H0 tidak ditolak
H2	Sanksi Perpajakan	,299	> 0,05	H0 tidak ditolak
H3	Kualitas Pelayanan Fiskus	,924	> 0,05	H0 tidak ditolak

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa masing – masing hipotesis mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  diterima dan H1, H2, H3 yang menyatakan bahwa variabel kesadaran perpajakan, variabel sanksi perpajakan dan variabel

kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak atau tidak dapat diterima.

Selanjutnya dari analisis regresi logistik dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,798 + 0,041 X_1 - 0,069 X_2 - 0,008X_3$$

## **PEMBAHASAN**

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Hal ini dimungkinkan karena penerapan peraturan mengenai pajak rumah kos yang baru dilaksanakan pada awal tahun 2014 membuat banyak diantara pengusaha rumah kos yang belum mengetahui tentang peraturan tersebut. Sosialisasi mengenai Perda No.16 tahun 2010 yang memuat tentang pajak rumah kos juga sangat kurang dilakukan oleh pihak Dispenda Kota Malang. Pihak Dispenda Kota Malang hanya melakukan sosialisasi melalui website, hal ini juga dimungkinkan menjadi salah satu faktor ditolaknya hipotesis pertama karena tidak semua pengusaha rumah kos paham tentang IT dan dapat mengakses website tersebut.

Selain itu tidak semua pemilik rumah kos yang berperan sebagai wajib pajak tinggal di rumah kos yang dimilikinya. Hal ini menjadi penghambat tingkat kepatuhan pajak karena surat pemberitahuan pajak daerah yang dikeluarkan oleh Dispenda Kota Malang tidak segera diterima oleh wajib pajak. Beberapa opini diatas didukung oleh hasil analisis angket atau kuesioner yang menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru masih berada pada kategori cukup yaitu sebesar 94,25% atau sebanyak 82 wajib pajak sehingga kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan tentang perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor *behavior beliefs* (Ajzen, 1988:132). Hasil penelitian yang dilakukan pada wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru menunjukkan hasil yang berbeda dengan teori yang diajukan. Meskipun wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya membayar pajak, wajib pajak rumah kos belum tentu mewujudkan niatnya untuk melakukan pembayaran pajak. Hal ini dimungkinkan karena tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru berada pada kategori cukup, dengan tingkat pengetahuan yang masih rendah akibat penerapan pajak rumah kos yang masih tergolong baru.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kamil (2015) yang menunjukkan bahwa kesadaran pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Hal ini dimungkinkan karena penerapan peraturan mengenai pajak rumah kos yang baru dilaksanakan pada awal tahun 2014 membuat sanksi perpajakan baik administrasi maupun pidana tidak langsung diterapkan kepada pelanggarnya. Sanksi yang diterapkan masih berupa peringatan atau teguran apabila wajib pajak belum memenuhi kewajibannya, sehingga sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% dari total tunggakan belum berjalan. Bahkan sanksi pidana untuk pelanggar pajak rumah kos baru ditetapkan oleh pihak Dispenda Kota Malang pada bulan November 2015.

Sanksi administrasi dan sanksi pidana belum sepenuhnya berjalan dimungkinkan juga karena pada awal pelaksanaan pajak rumah kos pihak Dispenda Kota Malang lebih fokus terhadap kegiatan sosialisasi, agar pengusaha rumah kos yang sudah memenuhi kriteria (lebih dari 10 kamar) bisa menjalankan kewajibannya guna meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu pengenaan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan hasil analisis pada bab IV yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan yang diterapkan oleh pihak Dispenda Kota Malang berada pada kategori cukup sebesar 65,52% untuk membuat wajib pajak lebih patuh.

Hal ini dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan termasuk dalam faktor *control beliefs* (Ajzen, 1988:132). Hasil penelitian yang dilakukan pada wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru menunjukkan hasil yang berbeda dengan teori yang diajukan. Wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru mempunyai persepsi bahwa sanksi perpajakan tidak begitu kuat untuk mempengaruhi perilaku wajib pajak. Setelah wajib pajak mempunyai ketakutan akan pengenaan sanksi pajak maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar namun belum tentu wajib pajak tersebut merealisasikan niatnya sebagai wujud kepatuhan perpajakan.

Bukti pendukung bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak yakni tingkat kecenderungan sanksi yang ditetapkan Dispenda Kota Malang untuk membuat wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru patuh berada pada tingkat cukup atau sedang sebesar 65,52% atau sebanyak 57 wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan Renza (2015) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos.

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Hal ini dimungkinkan karena banyak wajib pajak yang tidak mengetahui bahwa pemungutan pajak rumah kos merupakan wewenang daerah. Maksudnya pajak rumah kos termasuk pajak daerah yang

penyetorannya dilakukan kepada pemerintah daerah, yakni pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, bukan kepada pemerintah pusat. Selain itu pembayaran pajak rumah kos termasuk dalam pajak massa, maksudnya penyetoran harus dilakukan setiap satu bulan kalender. Tidak seperti pada pajak pusat yang penyetorannya momentum, sehingga kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*) (Ajzen, 1988:132). Hasil penelitian yang dilakukan pada wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru menunjukkan hasil yang berbeda dengan teori yang diajukan. Teori menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hal ini tidak berlaku pada wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru. Wajib pajak rumah kos mempunyai persepsi bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak begitu kuat untuk mempengaruhi perilaku wajib pajak. Setelah wajib pajak mempunyai persepsi kualitas pelayanan fiskus yang prima, sistem yang efektif dan mudah dilaksanakan, wajib pajak rumah kos akan memiliki niat untuk membayar pajak namun belum tentu merealisasikan niat tersebut sebagai wujud kepatuhan perpajakan.

Bukti pendukung bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak yakni tingkat kecenderungan kualitas pelayanan fiskus (Dinas Pendaootan Daerah Kota Malang) dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru berada pada tingkat cukup sebesar 73,56% atau sebanyak 64 wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Pranata dan Setiawan (2015) dalam studinya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran. Selain itu penelitian ini juga berbeda dengan penelitian Kamil (2015), hasil yang diperoleh bahwa pelayanan otoritas pajak juga mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Variabel kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru dengan nilai signifikansi 0,736. (2) Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru dengan nilai signifikansi 0, 299. (3) Variabel kualitas pelayanan

fiskus tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak rumah kos di Kecamatan Lowokwaru dengan nilai signifikansi 0,924.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ajzen, Icek. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Open University Press: Milton Keynes.
- Arum, Harjanti Puspa. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Damayanti, Theresia Woro., Sutrisno., Subekti, Imam dan Baridwan, Zaki. (2015). *The Role of Taxpayer's Perception of the Government and Society to Improve Tax Compliance*. Accounting and Finance Research, Vol. 4, No. 1. (Online), ([www.sciedu.ca/afr](http://www.sciedu.ca/afr)), diakses 31 Agustus 2015.
- Devos, Ken. (2009). *An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders Their Attitudes Towards Compliance and The Penalties For Non Compliance*. Revenue Law Journal. Vol. 19 : 155.
- Jawa Pos. (08 Agustus 2015). *Jumlah Mahasiswa PTN di Malang*. (Online), ([www.antarajatim.com](http://www.antarajatim.com)), diakses 30 Agustus 2015.
- Kamil, Nurlis Islamiah. (2015). *The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung)*. Research Journal of Finance and Accounting, Vol.6, No.2. (Online), ([www.iiste.org](http://www.iiste.org)), diakses 30 Agustus 2015.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Ery. (2011). *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. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Pranata, Putu Aditya, dan Setiawan, Putu Ery. (2015). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 10 (2): 456-473, Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Pemerintah Kota Malang. (2009). *Urutan Kota Besar di Jawa Timur*. (Online), ([www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id)), diakses tanggal 30 Agustus 2015.
- Savitri, Mona Ratna., Mayowan, Yuniadi, dan Sasetiadi, Tri Henri. (2015). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Pemungutan Pajak Hotel Atas Rumah Kos (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB), Vol. 5 No. 1. (Online). ([perpajakan.studentjournal.ub.ac.id](http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id)), diakses tanggal 09 Oktober 2015.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surya. (10 Desember 2014). *Malang Terus Menggali Potensi Pajak Rumah Kos*, hlm. 10.
- Swastika, Anjani Dwi, dan Pusposari, Devi. 2011. *Persepsi Pemilik Rumah Kos Terhadap Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah*. Tesis tidak dipublikasikan. Malang: Program S1 Akuntansi Universitas Brawijaya.
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

- Zuriah, Nurul. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan (Teori-Aplikasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. (Online), (<http://www.dipenda.malangkota.go.id>), diakses tanggal 30 Agustus 2015.