

**PENGETAHUAN, PEMAHAMAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Sleman)

Oleh:

Baiyatullayinah (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Dr. Bambang Jatmiko (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the impact of knowledge, understanding, quality of tax service, and awareness of the taxpayers on tax compliance. This research method using convenience sampling technique that is includes in non probability sampling, simple random sampling is done by choosing the respondent based on ease. The population of this study are the taxpayers that registered at KPP Pratama Sleman either personal or corporate taxpayer, the total number of the population are 172.743. Sample in this research were 100 respondents. SPSS with multiple regression method is used as the analisis tool.

Test results showed that partially knowledge and understanding positively signifikan effecting the taxpayer compliance, Whereas the quality of tax service and taxpayer awareness are not signifikan effecting the taxpayer compliance.

Keywords: Knowledge, Understanding, Quality Of Tax Service, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang paling penting diseluruh dunia karena pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang terbesar. Setiap negara pasti memiliki sumber pendapatan yang menjadi pendapatan utama yang digunakan untuk kepentingan negaranya masing-masing. Salah satu elemen pendapatan negara yang sering dijadikan pendapatan utama adalah pajak. Pajak merupakan elemen penting dari pembangunan negara yang kontribusinya tidak bisa dikesampingkan terutama bagi negara-negara yang berkembang seperti Indonesia. Pendapatan pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang mempengaruhi secara signifikan pembangunan di Indonesia (Pranadata, 2014).

Undang-undang tentang perpajakan membahas mengenai kewajiban para Wajib Pajak membayar pajak dengan jelas dan terperinci, jika Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi akan mereka dapatkan. Menurut Undang – Undang No. 28 tahun 2007 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Adapun hasil pra survey menyimpulkan bahwa:

- a. Masih lemahnya WP terkait pengetahuan perpajakan, baik WP orang pribadi maupun WP badan.
- b. Masih lemahnya WP terkait pemahaman serta UU yang menyangkut perpajakan.
- c. Masih lemahnya kualitas pelayanan fiskus, karena aparat perpajakan kurang memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak.
- d. Masih lemahnya kesadaran masyarakat tentang perpajakan untuk kewajibannya terhadap negara.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP
Pratama Sleman Tahun 2008-2011

No	SPT Tahunan	WP Terdaftar	WP Yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
1	2008	46.718	40.482	86,65
2	2009	71.421	59.152	82,82
3	2010	116.578	82.961	71,16
4	2011	112.781	83.482	74,02

Sumber: KPP Pratama Sleman, 2016.

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman terjadi penurunan. Faktor-faktor yang membuat Wajib Pajak

Khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi tidak menyampaikan SPT Tahunannya antara lain: permasalahan waktu, biaya, dan kpraktisan. Banyak WPOP yang tidak menaati aturan tentang penyampaian SPT Tahunan PPh mereka karena tidak mempunyai waktu yang cukup untuk datang ke KPP. Faktor lain yang menyebabkan WPOP tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh tidak sesuai adalah masalah biaya. Biaya yang dikeluarkan dalam penyampaian SPT Tahunan adalah biaya transportasi untuk datang ke KPP dan sebagainya. Penyampaian SPT Tahunan PPh secara manual dirasa kurang praktis sehingga WPOP enggan untuk melakukannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DPJ) bekerja keras untuk mengatasi berbagai permasalahan perpajakan yang terjadi karena kontribusi pajak dalam penerimaan negara begitu besar. Permasalahan mengenai adanya Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak patuh dalam hal tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh tidak lepas dari perhatian DPJ. Direktorat Jenderal Pajak melakukan inisiatif dengan meluncurkan program e-Filing untuk mengatasi hal ini. E-Filing adalah salah satu penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman?
2. Apakah pemahaman berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman?
4. Apakah kesadaran Wajib Pajak berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman?

Dari hasil rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris dampak pengetahuan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris dampak pemahaman terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris dampak kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman.
4. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris dampak kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman.

TINJAUAN PUSTAKA

Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu, Asbar (2014) menguji Pengaruh tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru, sedangkan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

Penelitian Pranadata (2014) yang menguji Pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Batu, sedangkan kualitas

pelayanan perpajakan dan pelaksan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Batu.

Penelitian Fauzhi (2015) yang menguji pengaruh kualitas jasa konsultasn pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan WP pada WP pengguna jasa kantor konsultan pajak Doni Budiono. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa konsultan dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada WP pengguna jasa kantor konsultan pajak Doni Budiono.

Penelitian Mir'atusholihah dkk (2013) yang menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Mutia (2014) yang menguji pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemhaman terhadap kepatuhan WPOP yang dterdaftar di KPP Pratama Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan positif antara sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman dengan kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Padang.

Penelitian Safri (2013) yang menguji kesadaran WP terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kesadaran WP terhadap kepatuhan WPOP yang melaukan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Yogyakarta.

Penelitian Jatmiko (2006) yang menguji pengaruh sikap WP pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dikota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sikap WP terhadap sanksi denda, terhadap pelayanan fiskus dan terhadap kesadaran perpajakan adalah positif.

Penelitian Arum (2012) yang menguji pengaruh kesadaran WP, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan usaha dan

pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran WP, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap.

Penelitian Syahril (2013) yang menguji pengaruh tingkat pemahaman WP dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP PPh OP pada KPP Pratama Kota Solok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP PPh OP pada KPP Pratama Kota Solok.

Penelitian Murti dkk (2014) yang menguji pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di Kota Manado.

Penelitian Utomo (2011) yang menguji pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan.

Penurunan Hipotesis

1. Dampak pengetahuan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Notoatmojo dalam Fauzi imam dkk (2015) pengertian pengetahuan adalah hasil dari tau dan setelah orang melakukan pengindraan terhadap objek tertentu. Berdasarkan pengertian pengetahuan yang disebutkan apabila dikaitkan dengan perpajakan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan pajak adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap perpajakan yang ditangkap oleh panca indera manusia.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Pengetahuan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Dampak pemahaman terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak adalah pemahaman Wajib Pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *self assessment system* yang merupakan sistem yang mempercayakan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Didalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentu diperlukan berbagai macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan ini juga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan self assessment ini.

Menurut hasil penelitian Ardianto (2012) menyatakan pemahaman *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, begitu juga hasil penelitian Syahril (2013) yang menyatakan tingkat pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Pemahaman berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Dampak kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat Wajib Pajak mengerti betapa pentingnya membayar pajak demi pembangunan negara.

Menurut Rustiyaningsih (2011) kualitas pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Demikian juga sebaliknya dan menurut Chotimah dalam Pranadata (2012) membuktikan terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Peribadi.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas pelayanan fiskus berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Dampak kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010) .

Munari (2005) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Soemarso (1998) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006).

Berdasarkan uraian teraebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Kesadaran Wajib Pajak berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian yang digunakan adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Objek penelitian ini sebagai wilayah penyebaran kuesioner dalam mengetahui pengaruh mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini subjek yang digunakan adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman Tahun 2015 sebanyak 172.743.

Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu dengan teknik *convenience sampling* merupakan teknik dalam memilih sample, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada ditempat atau kebetulan mengenal orang tersebut. responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100

orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang diolah dengan menggunakan software versi 20.

Untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan, pemahaman, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman, maka bentuk persamaan dari regresi berganda ini adalah:

$$\text{Patuh} = \beta_1 \text{ pengetahuan} + \beta_2 \text{ pemahaman} + \beta_3 \text{ kualitas} + \beta_4 \text{ kesadaran} + e$$

Dimana:

Patuh : Kepatuhan wajib pajak

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien regresi

Pengetahuan : Pengetahuan perpajakan

Pemahaman : Pemahaman perpajakan

Kualitas : Kualitas pelayanan fiskus

Kesadaran : Kesadaran wajib pajak

e : Tingkat kesalahan (*error*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengiriman kuesioner sebanyak 100 kuesioner yang disebarkan kepada responden, responden jumlah kuesioner yang kembali adalah 98 eksemplar atau dengan kata lain penelitian ini mempunyai *response rate* atau tingkat pengembalian sebesar 98%. Dari jumlah kuesioner yang kembali diperoleh kuesioner yang tidak diisi lengkap atau cacat sebesar 14 eksemplar. Sehingga kuesioner yang diolah dalam penelitian ini sejumlah 84 eksemplar.

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dari masing-masing variabel dalam kuesioner kecuali butir pertanyaan Kualitas Pelayanan Fiskus⁷ mempunyai factor loading > cut off. Dengan demikian seluruh item pertanyaan dalam variabel pengetahuan valid, dalam variabel pemahaman semua butir pertanyaan valid, variabel kualitas pelayanan fiskus ada 6 butir pertanyaan yang valid, variabel kesadaran Wajib

Pajak semua butir pertanyaan valid, dan pada variabel kepatuhan Wajib Pajak valid.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha Pengetahuan sebesar 0,710, Pemahaman sebesar 0,864, Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,686, Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,750, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,757. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha > 0,60.

Tabel 4.1
Hasil Uji Normalitas

One One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,03449753
	Absolute	,061
Most Extreme Differences	Positive	,061
	Negative	-,039
Kolmogorov-Smirnov Z		,559
Asymp. Sig. (2-tailed)		,914

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah tahun 2016

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai asymp. Sig (2-Tailed) yaitu sebesar 0,914 > alpha 0,05, karena nilai sig lebih besar dari alpha 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 4.2
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan	0,466	2,174	Bebas Multikolinieritas
Pemahaman	0,509	1,963	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,901	1,110	Bebas Multikolinieritas
Kesadaran Wajib Pajak	0,741	1,350	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.2. menunjukkan bahwa pada masing - masing variabel independen nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan pada masing - masing variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
Pengetahuan	0,235	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pemahaman	0,753	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,375	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,257	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah tahun 2015

Berdasarkan tabel 4.3. dapat diketahui bahwa nilai sig pada masing-masing variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada masing-masing variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.4
Hasil Uji nilai T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,873	3,420		1,132	,261		
	Pengetahuan	,244	,158	,192	1,549	,003	,466	2,147
	Pemahaman	,368	,089	,489	4,121	,000	,509	1,963
	Kualitaspelayan anfiskus	,008	,093	,008	,089	,930	,901	1,110
	Kesadaranwaji bpajak	,059	,117	,050	,505	,615	,741	1,350

a. Dependent Variable: Kepatuhanwajibbpajak

Sumber: Data iolah tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang didapat adalah:

$$\text{Patuh} = 3,873 + 0,244 \text{ Pengetahuan} + 0,368 \text{ Pemahaman} + 0,008 \text{ Kalitas} + 0,059 \text{ Kesadaran} + e$$

Persamaan linier regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- ✓ Dari uji hipotesis pertama diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,244 dengan nilai signifikansi 0,003 <alpha 0,05. Artinya pengetahuan perpajakan berdampak terhadap kapatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama **diterima**.
- ✓ Dari uji hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,368 dengan nilai signifikansi 0,000 <alpha 0,05. Artinya pemahaman perpajakan berdampak terhadap kapatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua **diterima**.
- ✓ Dari uji hipotesis ketiga diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,008 dengan nilai signifikansi 0,930 >alpha 0,05. Artinya kualitas pelayanan

fiskus tidak berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga **ditolak**.

- ✓ Dari uji hipotesis ketiga diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,059 dengan nilai signifikansi 0,615 >alpha 0,05. Artinya pengetahuan tidak berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama **ditolak**.

Tabel 4.5
Hasil Uji nilai F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	263,150	4	65,788	15,128	,000 ^b
Residual	343,552	79	4,349		
Total	606,702	83			

a. Dependent Variable: Kepatuhanwajibpajak

a. Predictors: (Constant), Kesadaranwajibpajak, Kualitaspelayananfiskus, Pemahaman, Pengetahuan

Sumber: Data diolah, tahun2016

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 15,12 dan sig F (0,000) artinya bahwa pengetahuan perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,659 ^a	,434	,405	2,085	1,929

a. Predictors: (Constant), Kesadaranwajibpajak, Kualitaspelayananfiskus, Pemahaman, Pengetahuan

b. Dependent Variable: Kepatuhanwajibpajak

Sumber: data diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa besaran nilai koefisien determinasi adalah 0,405 yang artinya bahwa 40,5% variabel kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan sisanya 59,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu pengetahuan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan Wajib Pajak, maka semakin mudah pula bagi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini **diterima**. Hal tersebut dapat disebabkan karena Wajib Pajak mengetahui fungsi pajak, bahwa pajak yang dibayarkan adalah untuk pembangunan fasilitas umum yang lebih baik dan dapat berguna atau dimanfaatkan oleh masyarakat bersama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Begitu juga dengan penelitian Mir'atusholihah (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu pemahaman tentang perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan Wajib Pajak tersebut untuk melanggar peraturan perpajakan yang ada.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini **diterima**. Hal ini karena pemahaman wajib pajak tentang perpajakan dapat membantu Wajib Pajak patuh terhadap ketentuan yang ada pada peraturan perpajakan. Selain itu, Pemahaman WP terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan mempengaruhi perilaku perpajakan WP dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahril (2013) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) tentang pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan fiskus berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain semakin baik pelayanan fiskus dengan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menunjukkannya bahwa hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini **ditolak**. Hal ini disebabkan karena pelayanan fiskus yang baik bukan hanya memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak saja melainkan petugas pajak juga harus menguasai peraturan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan agar petugas cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari Wajib Pajak. Selain itu petugas pajak juga harus melakukan penyuluhan untuk membantu pemahaman Wajib Pajak mengenai hak dan kewajiban selaku Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranadata (2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula pada penelitian yang dilakukan oleh Murti dkk (2014) tentang pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado yang menyatakan bahwa secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini maka, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak, maka kepatuhan wajib Pajak tentu akan meningkat pula.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H₄) **ditolak**. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran Wajib Pajak yang masih sinis terhadap keberadaan pajak, pajak masih dianggap sebagai sesuatu yang memberatkan dan dalam melakukan pembayarannya pun Wajib Pajak masih mengalami kesulitan karena kurangnya pengetahuan Wajib Pajak. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan yang rendah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asbar (2014) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Safri (2013) tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

1. Hasil pengujian hipotesis pertama (H₁) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berdampak positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua (H₂) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berdampak positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H₃) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat (H₄) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak

SARAN

1. Penelitian selanjutnya dapat menambah faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, seperti kualitas jasa konsultan pajak sikap Wajib Pajak, dan sanksi pajak, sehingga dapat memperluas pengetahuan bagi peneliti maupun pembaca.
2. Penelitian selanjutnya mungkin bisa melakukan penelitian pada wilayah yang lebih luas lagi.
3. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan informasi dan pemungutan pajak kepada Wajib Pajak Sehingga Wajib Pajak tau kapan membayar dan terhindar dari sanksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, M. 2012. Pengaruh Pemahaman Self Assessment System, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tigaraks. *Skripsi Akuntansi 2012*.
- 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: Studi Empiris di KPP Cilacap. *Skripsi*. Program Sarjana Akuntansi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Asbar, Akromi Khairina. 2014. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Senapean Pekanbaru. *JOM FEKON. VOL 1, No. 2*.
- Efilia, Rizka. 2011. Pengaruh Kewajiban Wajib Pajak, Sanksi, Kesadaran Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kapatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Tidak Dipublikasikan. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fauzhi, Imam. 2015. Pengaruh Jasa Konsultan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatanuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis. VOL.4 No. 1*.
- Ghazali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan IV. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunadi. 2005. "Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)."
Jurnal Perpajakan Indonesia, Vol. 4, No. 5.

- Hair, Joseph F, Ralph E. Anderson, Ronald L. Tatham, dan William C, Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5 ed. Prencite-Hall Internatinal, Inc.
- Ilyas, Wirawan B dan Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak*. 5 ed. Salemba Empat, Jakarta.
- Iriyanto, Slamet Edi. 2005. *Politik Perpajakan: Mmbangun Demokrasi Negara*. UII Press. Yogyakarta.
- Jatmiko, Agus, Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. *Tesis*. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kiryanto. 1999. *Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Pajak Penghasilannya*. *Simposium Nasional Akuntansi 11: 1-13*.
- Mandagi, Chorras dkk. 2014. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Pada KPP Pratma Manado*. *Jurnal EMB, Vol. 2, No 3*.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*, XVI. Andi Offset. Yogyakarta.
- Mir'atusholihah, dkk. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2010. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan WPOP di Kabupaten Kebumen*. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Munari. 2005. "Pengaruh Faktor Tax Payer Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Batu, Malang)." *Jurnal Eksekutif, Vol. 2, No. 2*.
- Murti, H.W dkk. 2014. *Pelayanan Fiskus dan Pngetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado*. *Jurnal EMBA, Vol. 2, No, 3*.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Artikel ilmiah*. Universitas Negeri Padang.

- Nawang Sari, Restu. 2010. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan Publik, Iklan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Nurmanto, Safri. 2005. Pengantar Perpajakan Ed. 3. Jakarta: Granit
- Pradanata, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksana Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KKP Pratama Batu. *Skripsi*. Universitas Brawijaya Malang.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati. 2010. Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P. 1996. Concept Cotroversies Applications. New Jarsey : A Simons & Schuser Company.
- Rustiyaningsih, S. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta No. 02. Tahun XXXV/Juli 2011. ISSN 0854-1981. 1-11*
- Safri, RD. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Tugas Akhir*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ejonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Said M. 2003. "Fenomena Pajak." *Berita Pajak, No. 1488/Tahun XXXV, P. 21-26*.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:LP3ES
- Sumarso S. 1998. Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi Sistem Prpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Perpajakan Indonesia. VOL. XL. VI No. 3, hal 333-368*.
- Supadmi. 2010. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas".*Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Unievrstas Udayana*.
- Suyatmin. (2004). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP KPB Suraarta, Tesis Program Pascasarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Syahril, F. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Tergadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang

- Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Utomo, Banyu AW. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Waluyo, dan Wirawan B.Ilyas. 2007. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Sesuai Dengan Ketentuan Pelaksanaan Perundang-undangan Perpajakan Terbaru)*. Jakarta. Salemba Empat.
- Widiyanti dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Ggaambir Tiga. *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi 13*.
- Zain, Mohammad. 2004. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat, Jakarta.
- Zeithaml et al. 2006. *Service Marketing Customer Fokus Across The Firm*. 4th ed. Singapore: McGraw. Hill Companies, Inc.