

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PERSEPSI ATAS EFEKTIVITAS SISTEM
PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI DI KPP PRATAMA TIGARAKSA)**

Nelinda Melando

Universitas Multimedia Nusantara
nelindamelando@yahoo.co.id

Waluyo

Universitas Multimedia Nusantara

Abstract

This research aims to analyze the impact of tax service, perception of effective tax system, knowledge of tax, and awareness of taxpayers towards individual taxpayers compliance, as well as to obtain empirical evidence on research conducted either empirically or simultaneously. The research method used is a causal study. Causal study means that the researchers wanted to examine the relationship between independent variables with dependent variable.

The populations of research was all individual taxpayers registered in the tax office (KPP) Pratama Tigaraksa. The sample of population used is individual taxpayer who enrolled in KPP Tigaraksa especially in Kelapa Dua subdistrict at period 2012. Sample was used 102 response.

These results indicate that variable tax service have significant effect towards individual taxpayer compliance, variable perception of effective tax system didn't have significant effect towards individual taxpayer compliance, knowledge of tax have significant effect on individual taxpayer compliance, and awareness of individual taxpayers have significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Tax Service, Perception of Effective Tax System, Knowledge of Tax, Awareness of Individual Taxpayers and Tax Compliance

I. Pendahuluan

Pemerintah membutuhkan pendapatan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan, dan pembangunan negara. Pembangunan negara terwujud dalam berbagai bentuk fasilitas umum yang dapat digunakan oleh masyarakat. Dalam rangka proses pembangunan dan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit dalam operasional pemerintahannya. Menurut Kementerian Keuangan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara-Perubahan (APBN-P) tahun 2013, pendapatan dalam negeri ditargetkan mencapai Rp1.497,5 triliun, meningkat 12,4% dari realisasinya dalam tahun 2012 (www.anggaran.depkeu.go.id). Dana tersebut diharapkan diperoleh dari pendapatan negara yang bersumber dari penerimaan perpajakan dan penerimaan dari bukan pajak. Penerimaan negara dari sektor perpajakan diperoleh dari pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak perdagangan internasional. Pada periode 2008-2012 realisasi penerimaan perpajakan mengalami peningkatan secara signifikan dari Rp658,7 triliun pada tahun 2008 menjadi

Rp980,5 triliun pada tahun 2012. Sejalan dengan semakin meningkatnya penerimaan perpajakan, kontribusi penerimaan perpajakan terhadap pendapatan negara juga meningkat, dari 67,3% pada tahun 2008 menjadi 73,6% pada tahun 2012 (Sumber: Kementerian Keuangan). Pendapatan pajak yang berasal dari Pajak Penghasilan (PPh) berperan rata-rata 50%, dibandingkan sumber pendapatan pajak dalam negeri lainnya yaitu tahun 2008 sebesar 52,62%, tahun 2009 sebesar 52,82 %, tahun 2010 sebesar 51,41%, tahun 2011 sebesar 52,58%, dan tahun 2012 sebesar 49,96% (sumber: Kementerian keuangan). Hal ini menjadikan kebutuhan Pajak yang besar tersebut, harus didukung dengan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Kepatuhan menurut Mahon (2001) dalam Albari (2009) adalah sebuah sikap yang rela untuk melakukan segala sesuatu, yang didalamnya didasari kesadaran maupun adanya paksaan, yang membuat perilaku seseorang dapat sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Supriyati dan Hidayati (2008) wajib pajak dikatakan patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang mengerti dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan serta telah memenuhi kriteria tertentu.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus. Pelayanan merupakan fasilitas yang diberikan kepada seseorang. Dalam hal ini, pelayanan yang diterima oleh wajib pajak, ialah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Wajib pajak yang tidak patuh terkadang disebabkan oleh kurangnya informasi serta pemahaman akan pajaknya sehingga wajib pajak mengalami kesulitan untuk mengikuti prosedur dan peraturan yang ada. Pelayanan fiskus kemudian diberikan dan diwujudkan ketika wajib pajak tidak mengerti akan pajaknya tersebut, sehingga petugas pajak dapat melakukan penyuluhan yang menyebabkan wajib pajak memiliki pemahaman tentang hak dan kewajiban yang dimiliki wajib pajak sendiri. Pelayanan fiskus yang baik dapat memberikan rasa nyaman wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan dalam penelitian Supadmi (2009) peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dapat dipengaruhi beberapa faktor lain seperti persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses tanggapan secara langsung dari suatu keadaan atau kondisi yang terjadi. Menurut Utami *et al.* (2012) persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar dan pengetahuan. Sedangkan, menurut Hardiningsih (2011) efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Sistem perpajakan yang dijalankan di Indonesia ialah sistem *self assessment*. Menurut Resmi (2009) sistem *self assesment* ialah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sistem ini memberikan kesempatan untuk wajib pajak menghitung besarnya pajak yang terutang sendiri, kepercayaan, serta tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan besarnya pajak.

Sistem pajak yang diterapkan sekarang telah modern. Sistem perpajakan sekarang telah berbasis internet. Menurut Handayani *et al.* (2012) melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Sistem pajak sekarang juga menggunakan teknologi komputer. Beberapa bentuk sistem perpajakan lain di Indonesia seperti *E-Registration*, *E-SPT*, dan *E-Filing*. Sistem tersebut berguna untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti dalam mendaftar menjadi wajib pajak, melaporkan pajak terutangnya. Jadi dapat dikatakan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan merupakan proses tanggapan secara langsung individu dari sistem perpajakan yang diterapkan sehingga menyebabkan pengukuran seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai akan sistem pajak yang modern tersebut. Sistem perpajakan yang telah diterapkan diharapkan efektif, sehingga dapat meningkatkan persepsi atas efektivitas sistem pajak tersebut dan mendukung kepatuhan wajib pajak terhadap pajak.

Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, pengetahuan mengenai pajak wajib dimiliki oleh wajib pajak. Menurut Utami *et al.* (2012) pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti dalam penghitungan pajak, membayar pajak, dan melaporkan pajak yang terutang maupun yang telah dibayarkan. Hal ini menjadikan kebutuhan sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut Supriyati dan Hidayati (2008) kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para wajib pajak, diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapat informasi perpajakan. Pengetahuan biasanya dimiliki oleh orang yang mengerti, sering membaca, dan memiliki pengalaman atas suatu peristiwa. Wajib pajak tersebut memiliki pengetahuan akan informasi-informasi yang dapat digunakan untuk menjalankan kewajibannya tersebut. Pengetahuan pajak yang dimiliki dapat membuat wajib pajak mengetahui manfaat membayar pajak secara tidak langsung, meningkatkan pemenuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepatuhan terhadap pajaknya.

Kepatuhan pajak tidak lepas juga dari kesadaran. Menurut Musyarofah dan Purnomo (2008) kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran ini umumnya dimiliki oleh setiap orang. Setiap orang yang memiliki kesadaran pajak yang tinggi akan mengerti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi. Menurut Handayani *et al.* (2012) kesadaran yang tinggi itu muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi Wajib Pajak. Motivasi tidak ingin melanggar kewajiban atas pajak timbul sebagai bentuk kesadaran yang dimiliki wajib pajak. Menurut Soemitro (1987) dalam Musyarofah dan Purnomo (2008) dengan demikian masyarakat akan sukarela dan disiplin dalam membayar pajak tanpa paksaan. Kesadaran yang dimiliki wajib pajak dalam membayar pajak sangat penting untuk kelangsungan pemerintahan. Wajib pajak yang sadar, akan

mengerti pentingnya kepatuhan dalam pelaksanaan kewajibannya, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Hal ini juga didukung dengan penelitian Asri (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Dari uraian diatas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Tigaraksa.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

II. Tinjauan Literatur dan Hipotesis

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mahon (2001) dalam Albari (2009) kepatuhan adalah sebuah sikap yang rela untuk melakukan segala sesuatu, yang didalamnya didasari kesadaran maupun adanya paksaan, yang membuat perilaku seseorang dapat sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Musyarofah dan Purnomo (2008) kepatuhan merupakan variabel yang sulit dicari media pengukurannya. Adanya kepatuhan adalah karena ada peraturan atau prosedur yang harus dilaksanakan dengan baik.

Dalam Rustiyaningsih (2011) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Menurut Goldman (2006) dalam Albari (2009) pada prinsipnya orang yang patuh, yaitu orang yang memilih taat membayar pajak dan terhadap hukum. Menurut Supriyati dan Hidayati (2008) wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang mengerti dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan serta telah memenuhi kriteria-kriteria tertentu.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pelayanan Fiskus

Menurut Utami *et al.* (2012) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak (Siregar *et al.*, 2012). Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. (Supadmi, 2009). Menurut Siregar *et al.* (2012) pelayanan fiskus meliputi kemampuan kompetensi yaitu memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Menurut Musyarofah dan Purnomo (2008) agar kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tersebut dapat berjalan dengan sempurna, harus ada kerja sama antara fiskus sebagai pemungut pajak dan wajib pajak sebagai pembayar pajak, yang dimanifestasikan dalam pengisian SPT dan formulir-formulir pajak yang lainnya, yang digunakan oleh pembayar pajak untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak terutang. Menurut Arum (2012) pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan kajian teori dan tujuan dari penelitian ini, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

Ha₁: Pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan

Menurut Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (2007) persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar dan pengetahuan (Utami *et al.*, 2012). Sedangkan efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010 dalam Handayani *et al.*, 2012). Melalui sistem perpajakan yang baru yang berbasis internet, Wajib Pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat (Handayani *et al.*, 2012).

E-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *online* adalah sistem aplikasi bagian Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak (www.pajak.go.id).

Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam

menyampaikan SPT (www.pajak.go.id). Kelebihan aplikasi e-SPT adalah sebagai berikut (www.pajak.go.id):

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket
2. Data perpajakan terorganisir dengan baik
3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
5. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas
8. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (www.pajak.go.id). *Electronic filing Identification (e-FIN)* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) (www.pajakindonesia.com).

Aplikasi *E-filing* yang disediakan melalui Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut (www.pajak.go.id):

1. <http://www.pajakku.com>
2. <http://www.laporpajak.com>
3. <http://www.layananpajak.com>
4. <http://www.spt.co.id>

Menurut Handayani *et al.* (2012) pada era globalisasi seperti sekarang ini, mengakses internet sudahlah sangat mudah. Wajib Pajak sudah dapat membeli modem dan paket internet dari berbagai provider dengan harga yang terjangkau yang ditawarkan. Bahkan beberapa fasilitas umum sudah menyediakan jaringan *wifi* secara gratis, sehingga mempermudah dalam mengakses internet. Sehingga dengan berbagai tawaran fasilitas yang mempermudah Wajib Pajak dalam membayar pajak akan menimbulkan persepsi yang baik dan kemauan untuk membayar pajaknya pun akan meningkat. Hal ini didukung dengan penelitian Fasmi dan Misra (2012) modernisasi sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Namun hal ini berbeda dengan hasil penelitian Utami *et al.* (2012) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kajian teori dan tujuan dari penelitian ini, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

Ha₂: Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengetahuan Pajak

Menurut Utami *et al.* (2012) pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan

diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Menurut Siregar *et al.* (2012) pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Musyarofah dan Purnomo (2008) titik tolak suatu kepatuhan adalah tingkat pengetahuan dan pemahaman dalam kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak sesuai peraturan perpajakan. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang didapat oleh setiap wajib pajak, sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu juga ada yang diperoleh dari radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak, dan adapula yang diperoleh dari pelatihan pajak (Supriyati dan Hidayati, 2008).

Hal ini didukung juga dengan penelitian Supriyati dan Hidayati (2008) bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah mulai bertambahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh DJP.

Berdasarkan kajian teori dan tujuan dari penelitian ini, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

Ha₃: Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari dan Setiawan (2011) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Menurut Witono (2008) semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara menyosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media *billboard*, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Menurut Asri (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2011) memiliki hasil kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan.

Berdasarkan kajian teori dan tujuan dari penelitian ini, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

Ha₄: Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

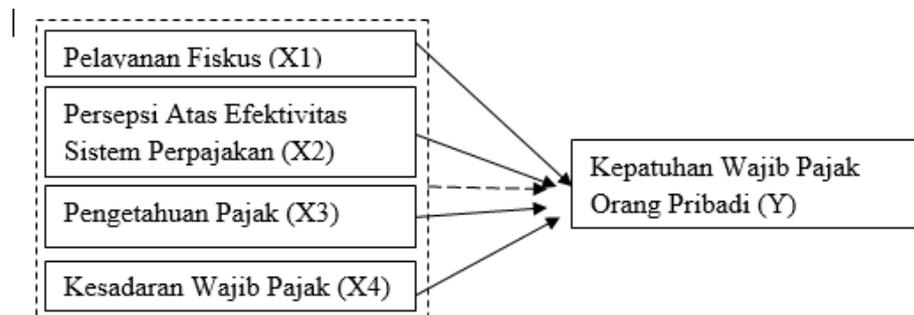
Pengaruh Secara Simultan Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian Siregar *et al.* (2012) terdapat pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan yang secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, dan memiliki hasil yang termasuk kategori korelasi yang kuat. Kemudian, menurut penelitian Muliari dan Setiawan (2011) persepsi wajib pajak orang pribadi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Utami *et al.* (2012) yang memiliki variabel independen kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan serta variabel dependen yaitu kepatuhan membayar pajak dengan hasil penelitian ini ialah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan efektivitas sistem tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Penelitian yang telah dilakukan Utami *et al.* (2012) berbeda ketika variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh secara simultan ketika diujikan bersama variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh, menurut penelitian yang dilakukan Fikriningrum dan Syafruddin (2012) dalam faktor-faktor untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Begitu juga dalam penelitian Karsimiati (2009) dalam Hardiningsih (2011) memiliki hasil uji secara simultan bahwa variabel independen sikap wajib pajak untuk pelayanan fiskus, sanksi denda, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini akan berusaha dijelaskan mengenai pengaruh pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang merupakan usahawan. Pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak diduga akan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Model Penelitian disajikan berikut ini:



III. Metode Penelitian

Variabel Penelitian

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesediaan Wajib Pajak menjalankan kewajibannya sesuai aturan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak ini diukur untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melakukan kewajiban pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa. Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan skala interval dengan jumlah 5 (lima) pertanyaan. Penelitian ini menggunakan kuesioner Arum (2012). Semakin paham dan berusaha memahami undang-undang perpajakan dan ingin menjalankan kewajibannya maka Wajib Pajak akan semakin patuh. Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert yaitu (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.

Pelayanan fiskus (X1)

Pelayanan fiskus (X1) adalah bentuk pelayanan pajak yang baik yang diberikan oleh petugas pajak sehingga Wajib Pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval dengan jumlah 5 (lima) pertanyaan. Penelitian ini menggunakan kuesioner Arum (2012). Pelayanan fiskus yang semakin baik dapat membuat Wajib Pajak semakin nyaman dan patuh akan kewajiban pajaknya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X2)

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X2) adalah pendapat atau hal yang dirasakan oleh Wajib Pajak tentang efektivitas atas fasilitas yang ada untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval dengan jumlah 5 (lima) pertanyaan. Penelitian ini menggunakan kuesioner Handayani (2012). Persepsi Efektivitas sistem perpajakan yang baik dapat membuat Wajib Pajak semakin patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.

Pengetahuan pajak (X3)

Pengetahuan pajak (X3) adalah hal yang dimiliki dan diketahui Wajib Pajak untuk melaksanakan kepatuhan pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval dengan jumlah 5 (lima) pertanyaan. Penelitian ini menggunakan kuesioner Aprilia (2012). Pengetahuan Pajak yang dimiliki dan diketahui dapat membuat Wajib Pajak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.

Kesadaran Wajib Pajak (X4)

Kesadaran Wajib Pajak (X4) adalah mengerti fungsi dan manfaat pajak, serta rasa keinginan Wajib Pajak untuk membayar dan melaporkan pajak sebagai suatu kewajiban. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval dengan jumlah 5 (lima) pertanyaan. Penelitian ini

menggunakan kuesioner Arum (2012). Wajib Pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan semakin patuh dalam menjalankan kewajibannya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa khususnya di Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang periode 2012. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling*. Metode yang digunakan ialah *convenience*. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi usahawan (yang memiliki usaha) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa khususnya di Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang pada periode 2012 dengan jumlah yang dianggap dapat mewakili populasi dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, hanya mengambil populasi sebatas wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tigaraksa khususnya di kecamatan Kelapa Dua, Tangerang periode 2012. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar periode 2012 di Kecamatan Kelapa Dua ialah sebanyak 29.245 wajib pajak. Maka jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian dengan tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{29.245}{1 + 29.245 (0,1)^2} = 99,66 = 100$$

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang merupakan usahawan dan berada di Kecamatan Kelapa Dua. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini kuesioner disebar sejumlah 120 lembar. Kuesioner yang dapat digunakan berjumlah 102 lembar.

Metode Analisis

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Metode penelitian ini digunakan karena lebih dari satu variabel independen. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dalam hal ini:

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- b_0 = Konstanta
- b_1 – b_4 = Koefisien regresi
- X1 = Pelayanan fiskus
- X2 = Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan
- X3 = Pengetahuan pajak
- X4 = Kesadaran wajib pajak
- e = Error

IV. Hasil dan Pembahasan

Berikut adalah tabel yang menunjukkan karakteristik dari responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Kriteria	Jumlah	Presentase (%)
Kuesioner yang digunakan :	102	100
Usia :		
22 - 30 tahun	21	20,59
31 – 46 tahun	55	53,92
47 – 64 tahun	26	25,49
65 tahun keatas	0	0
TOTAL	102	100
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	39	38,24
Perempuan	63	61,76
TOTAL	102	100
Tingkat Pendidikan:		
SMU	58	56,86
D3	14	13,73
S1	28	27,45
S2	1	0,98
Lainnya	1	0,98
TOTAL	102	100

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali,2011). Hasil pengujian validitas dari kelima variabel dalam penelitian ini, yaitu Pelayanan Fiskus (X1), Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan (X2), Pengetahuan Pajak (X3), Kesadaran Wajib Pajak (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

	<i>Significant (2-tailed)</i>	Kesimpulan
Pelayanan Fiskus	0,000	Valid
Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan	0,000	Valid
Pengetahuan Pajak	0,000	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,000	Valid

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan untuk variabel pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas system perpajakan, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan *valid* karena nilai *significant (2-tailed)* dari masing-masing pernyataan bernilai 0,000 yang berarti $< 0,05$.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Kriteria pengambilan keputusan uji reliabilitas dapat disimpulkan jika *Cronbach Alpha* $> 0,70$ maka *construct reliable* dan sebaliknya. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, X3, X4 dan Y

<i>Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha based on standardized</i>
TOTAL_X1	0,766
TOTAL_X2	0,800
TOTAL_X3	0,803
TOTAL_X4	0,796
TOTAL_Y	0,802

Sumber: data yang diolah

Dalam tabel 4.3 variabel Pelayanan fiskus (X1), Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (X2), Pengetahuan pajak (X3), dan kesadaran wajib pajak (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Berikut merupakan hasil pengujian uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 4.4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,40983603
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,773
Asymp. Sig. (2-tailed)		,589

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data diolah

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai $Tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2011).

Hasil pengujian multikolonieritas dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 TOTAL_X1	,822	1,217
TOTAL_X2	,728	1,374
TOTAL_X3	,740	1,351
TOTAL_X4	,707	1,414

Coefficients^a

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : data diolah

Hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* jauh dibawah angka 10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi autokorelasi. Tingkat alpha yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu 5%.

Hasil pengujian autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1,774

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

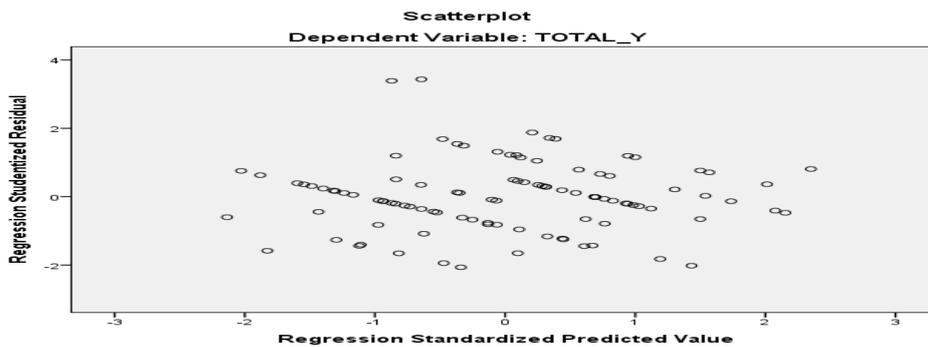
Sumber : data diolah

Jika $du < DW < 4-du$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi. Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson (DW) sebesar 1,774. Nilai DW pada tabel DW dengan menggunakan nilai signifikansi 5% dengan jumlah sampel (n) 102, jumlah variabel independen 4 (empat), maka nilai (du) pada tabel sebesar 1,758. Ini menunjukkan nilai DW 1,774 lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari 2,242 ($4 - 1,758$ (4-du)), dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Ghozali, 2011). Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini:

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data diolah

Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara simultan maupun parsial. Pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) menurut (Ghozali, 2011) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (*adjusted R²*) dalam penelitian didapat nilai *Adjusted R²* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,623 ^a	,389	,363	1,439

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: data diolah

Dari tabel 4.7 diperoleh nilai R dalam penelitian ini adalah sebesar 0,623. Angka ini menunjukkan korelasi antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) adalah kuat karena berada diatas 0,5. Sehingga nilai R dapat dinyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Pada tabel 4.7 diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,363. Hasil ini mengindikasikan bahwa secara statistik variasi variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen (pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak) adalah sebesar 36,3%, sedangkan sisanya sebesar 63,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang dianggap tetap dan tidak dimasukkan dalam model regresi.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Berikut adalah hasil dari uji statistik F (Uji Signifikansi Simultan) :

Tabel 4.8
Hasil Uji Statistik F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127,602	4	31,900	15,414	,000 ^b
	Residual	200,751	97	2,070		
	Total	328,353	101			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X2

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji F didapatkan nilai F sebesar 15,414 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model penelitian dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan Siregar (2012) terdapat pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan yang secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Begitu juga penelitian Muliari dan Setiawan (2011) yaitu variabel persepsi wajib pajak orang pribadi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

Hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji statistik t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,583	1,665		2,151	,034
	TOTAL_X1	,220	,087	,223	2,546	,012
	TOTAL_X2	,083	,086	,090	,962	,338
	TOTAL_X3	,283	,082	,316	3,428	,001
	TOTAL_X4	,204	,090	,214	2,266	,026

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : data diolah

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,583 + 0,220X_1 + 0,083X_2 + 0,283X_3 + 0,204X_4$$

Dari persamaan regresi yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa keempat variabel independen yaitu pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien parsial yaitu $X_1 = 0,220$, $X_2 = 0,083$, $X_3 = 0,283$, $X_4 = 0,204$.

Uji Hipotesis 1

Uji Hipotesis H_{a1} : Pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus memiliki koefisien regresi 0,220. Hal ini memiliki arti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan maka akan menaikkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,220 atau 22%. Variabel pelayanan fiskus memiliki uji statistik t dengan nilai sebesar 2,546 dan tingkat signifikansi sebesar 0,012 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa H_{a1} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan Siregar *et al.* (2012); Jatmiko (2006) dan Karsimiati (2009) dalam Hardiningsih (2011); dan Arum (2012) memiliki hasil pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji ini juga sejalan dengan hasil uji Siregar *et al.* (2012) Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Uji Hipotesis 2

Uji Hipotesis H_{a2} : Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki koefisien regresi 0,083. Hal ini memiliki arti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan maka akan menaikkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,083 atau 8,3%. Hasil pengujian terhadap variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki uji statistik t dengan nilai sebesar 0,962 dan tingkat signifikansi sebesar 0,338 atau lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa H_{a2} ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orng pribadi. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Utami *et al.* (2012) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kemungkinan adanya wajib pajak yang menilai kurang efektifnya penerapan sistem pajak yang modern menjadikan tidak pengaruhnya persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem perpajakan seperti *e-SPT* belum banyak diketahui dalam penggunaannya oleh wajib pajak orang pribadi tersebut.

Uji Hipotesis 3

Uji Hipotesis H_{a3} : Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel pengetahuan pajak memiliki koefisien regresi 0,283. Hal ini memiliki arti bahwa setiap penambahan atau kenaikan pengetahuan pajak 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,283 atau 28,3%. Hasil pengujian dari variabel

pengetahuan pajak memiliki uji statistik t dengan nilai sebesar 3,428 dan tingkat signifikansi sebesar 0,001 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa H_{a3} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siregar *et al.* (2012) memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga, menurut penelitian Witono (2008) terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Hal ini didukung juga dengan penelitian Supriyati dan Hidayati (2008) bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah mulai bertambahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh DJP. Begitu juga menurut penelitian Utami *et al.* (2012) memiliki hasil pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Pengetahuan pajak juga didapat sumber televisi, radio, maupun internet.

Uji Hipotesis 4

Uji Hipotesis H_{a4} : Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,204. Hal ini memiliki arti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,204 atau 20,4%. Hasil pengujian variabel kesadaran wajib pajak memiliki uji statistik t dengan nilai sebesar 2,266 dan tingkat signifikansi sebesar 0,026 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa H_{a4} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Utami *et al.* (2012) memiliki hasil adanya pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan, hal ini dapat diartikan bahwa wajib pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan Negara. Ketika tingkat kesadaran dari wajib pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Begitu juga penelitian Jatmiko (2006), dan Karsimiati (2009) dalam Hardiningsih (2011) bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Arum (2012) juga menghasilkan hasil yang sama bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

V. Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

Simpulan

Simpulan yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Siregar *et al.* (2012); Jatmiko (2006) dan Karsimiati (2009) dalam Hardiningsih (2011); dan Arum (2012)
2. Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan ini dengan penelitian Utami *et al.* (2012)

3. Pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siregar *et al.* (2012) dan Supriyati dan Hidayati (2008).
4. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Utami *et al.* (2012) memiliki hasil adanya pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan. Begitu juga penelitian Jatmiko (2006), dan Karsimiati (2009) dalam Hardiningsih (2011); dan Arum (2012)

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini ialah:

1. Jumlah responden yang digunakan hanya sebesar 102 responden.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa yang khususnya di kecamatan Kelapa Dua sehingga tidak dapat mewakili secara keseluruhan wajib pajak orang pribadi.
3. Penelitian ini terbatas hanya memiliki empat variabel yaitu, pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Penelitian ini tidak membatasi sektor usaha atau jenis usaha dari wajib pajak yang ingin diteliti.

Saran

Saran yang diberikan atas keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti selanjutnya dapat meneliti dengan jumlah reponden yang lebih banyak dan kuesioner yang lebih banyak.
2. Peneliti selanjutnya memperluas area penelitian dengan menambahkan beberapa kecamatan yang merupakan wilayah kerja KPP Pratama Tigaraksa.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel lain agar mengetahui kemungkinan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sanksi pajak, pemahaman terhadap sistem *Self Assessment* dan tingkat penghasilan.
4. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan sektor usaha atau jenis usaha yang lebih spesifik dari wajib pajak yang ingin diteliti agar dapat lebih terfokus dengan lebih jelas dan tepat.

VI. REFERENSI

- Albari. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Jurnal Siasat Bisnis. Vol.13 No.1. April 2009. hlm. 1-13.
- Aprilia. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Pendidikan Wajib Pajak dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdapat di Dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa pada Tahun 2012*. Skripsi. Jakarta: Universitas Tarumanegara. 2012.
- Arum. Harjanti Puspa. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan*

- Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Diponegoro Journal Of Accounting Vol. 1, No.1, Tahun 2012. hlm. 1-8.
- Arum, Harjanti Puspa. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro. 2012.
- Company Profile KPP Pratama Tigaraksa*. 2012. Tangerang.
- Fikriningrum, Winda Kurnia dan Muchamad Syafruddin. *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari*. Jurnal Akuntansi. Vol. 1 No.2. 2012. hlm. 1-15.
- Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang*. Dalam <http://sna.akuntansi.unikal.ac.id/makalah/083-PPJK-11.pdf>
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.
- Handayani, Sapti Wuri, Agus Faturokhan, dan Umi Pratiwi. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Dalam <http://sna.akuntansi.unikal.ac.id/makalah/085-PPJK-14.pdf>.
- Hardiningsih, Pancawati. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan. Vol.3 No. 1. November 2011. hlm. 126-142.
- Kuntarto, Niknik M. *Cermat dalam Berbahasa*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2011.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis. Vol. 6 No. 1. Januari 2011. hlm 1-23.
- Musyarofah, Siti dan Adi Purnomo. *Pengaruh Kesadaran dan Persepsi tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP). Vol. 5 No. 1. Oktober 2008. hlm. 34-50
- Pohan, Chairil Anwar. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2007.

- Resmi, Siti. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: Salemba Empat. 2009.
- Rustiyaningsih, Sri. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta No. 02 Tahun XXXV / Juli 2011.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Willey. 2010.
- Siregar, Yuli Anita, Saryadi, dan Sari Listyorini. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012.
- Suhartono, Rudy dan Wirawan B. Ilyas. *Ensiklopedia Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. 2010.
- Supadmi, Ni Luh. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Bisnis. Vol. 4 No. 2. Juli 2009. hlm. 1-14.
- Supriyati dan Nur Hidayati. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi. Vol. 7 No. 1. Mei 2008. hlm. 41-50.
- Utami, Sri Rizki, Andi, dan Ayu Noorida Soerono. *Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang*. Dalam <http://sna.akuntansi.unikal.ac.id/makalah/084-PPJK-12.pdf>
- Waluyo. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat. 2012.
- Waluyo. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Witono, Banu. *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 7 No. 2. September 2008. hlm.196-208.

Undang-Undang/Peraturan

- Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat Atas Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Website

<http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/acontent/NK%202014.pdf>

<http://kk.mercubuana.ac.id/files/93030-12-629722774432.doc>

<http://www.pajak.go.id/blog-entry/kp2kptrenggalek/ptkp-baru-berlaku-mulai-tgl-01-januari-2013>

<http://www.pajak.go.id/content/pembuatan-surat-pemberitahuan-elektronik-espt>

<http://www.pajak.go.id/content/pendaftaran-npwp-online-eregistration>

<http://www.pajak.go.id/content/penyampaian-surat-pemberitahuan-online-efiling>

http://www.pajakindonesia.com/desc_ensiklopedia.php?&idb=482