

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK WONOSOBO

**Nanang Agus Suyono<sup>a</sup>**

<sup>a</sup>Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al Qur'an Wonosobo

<sup>a</sup>Email: suyono\_na@yahoo.co.id

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima : 25 Oktober 2015

Disetujui : 1 Desember 2015

### Kata Kunci:

Kepatuhan untuk membayar pajak, kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum, niat dan kualitas pelayanan

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul " Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Wonosobo". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum serta kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian dimana informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden. Survei penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kabupaten Wonosobo. Uji statistik yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, dan data yang diperoleh diolah dengan menggunakan software statistik SPSS.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak serta kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

## ARTICLE INFO

### Article History

Received : October 25, 2015

Accepted : December 1, 2015

### Key Words :

Compliance to pay taxes, awareness, knowledge and understanding, the level of confidence in the system of government and law, intention and quality of service

## ABSTRACT

This study entitled "Factors affecting Paying Tax Compliance Tax Office Wonosobo". The purpose of this study was to prove the influence consciousness of paying taxes, knowledge and understanding of the tax laws, the level of confidence in the government and legal system as well as the quality of services that affect compliance of the taxpayers to pay taxes.

This study is a survey research, the research for which the information was collected from respondents using a questionnaire by using an information-gathering techniques were done by compiling a list of questions on respondents. Survey research conducted at the Tax Office Wonosobo. The statistical test used is multiple linear regression, and the data obtained were processed using SPSS statistical software.

Based on the analysis we can conclude that awareness taxpayer positive effect on compliance of paying taxes, knowledge and understanding of the tax laws has positive influence on adherence to pay taxes, the level of confidence in the system of government and law positive effect on compliance of paying taxes, the intention of the taxpayer to comply influential positif to pay tax compliance and service quality has positive influence on adherence to pay taxes.

## 1. LATAR BELAKANG

Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seharusnya merupakan posisi strategis dalam upaya peningkatan penerimaan negara

dari sektor pajak. Dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak sangat perlu mendapat perhatian. Faktor-faktor kepatuhan membayar pajak antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tingkat kepercayaan

terhadap sistem pemerintahan dan hukum, niat wajib pajak untuk patuh dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas (Pangestu dan Rusmana, 2012).

Kesadaran menurut Handayani, dkk ( 2012 ) merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kepatuhan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat.

Selain itu pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan juga akan meningkatkan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karena Wajib Pajak yang sudah memahami peraturan pajak kebanyakan berpikiran lebih baik membayar daripada terkena sanksi pajak (Handayani, dkk, 2012).

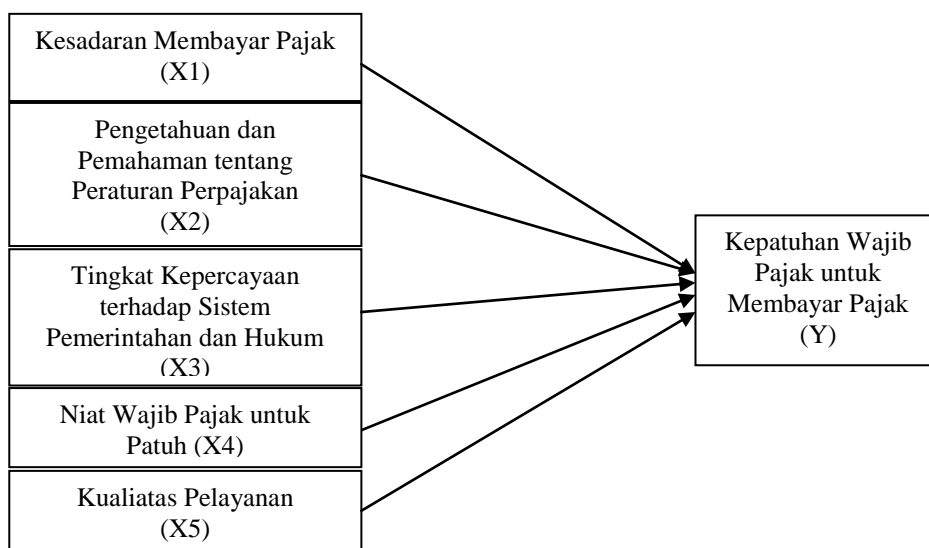
Kepercayaan merupakan sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama. Dalam hal ini kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, kepercayaan terhadap sistem

hukum, kepercayaan terhadap politisi dan kepercayaan terhadap pemungutan pajak merupakan salah satu pendorong bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Handayani, dkk, 2012).

Niat wajib pajak untuk patuh merupakan suatu keadaan dimana seorang wajib pajak memiliki kecenderungan atau keputusan untuk berperilaku patuh pada ketentuan perpajakan. Kecenderungan adalah kecondongan atau tendensi pribadi wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keputusan adalah keputusan pribadi yang dipilih wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi aturan perpajakan (Pangestu dan Rusmana, 2012).

Kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak, karena dalam hal ini kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. 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. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Utami, dkk, 2012).

**2. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**



Sumber : Data primer diolah, 2014

Tatiana dan Hari (2009) dalam penelitiannya menyatakan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak bersedia untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk utama yang terkait dengan pembayaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Ha : Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009).

Penelitian Handayani, dkk (2012) membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, hasil tersebut selaras dengan Utami, dkk (2012). Namun hasil tersebut tidak selaras dengan Hardiningsih (2012) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang

perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hb : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Kepercayaan adalah sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama. Dalam hal ini kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, kepercayaan terhadap sistem hukum, kepercayaan terhadap politisi dan kepercayaan terhadap pemungutan pajak merupakan pendorong bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Handayani, dkk, 2012).

Handayani, dkk (2012) menjelaskan bahwa beberapa negara maju yang memberlakukan wajib pajak, warga negara mendapatkan tunjangan dari negara, misalnya tunjangan untuk yang pengangguran, tunjangan kesehatan gratis, pendidikan dasar gratis, transportasi yang nyaman, dll. Keuntungan-keuntungan secara langsung maupun tidak langsung ini mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis.

Penelitian Handayani, dkk (2012) membuktikan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

Hc : Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian Pangestu dan Rusmana (2012) menjelaskan niat berperilaku merupakan variabel perantara dalam membentuk perilaku. Hal ini berarti, pada umumnya manusia bertindak sesuai dengan niat atau tendensinya. Niat wajib pajak untuk patuh merupakan suatu keadaan dimana seorang wajib pajak memiliki kecenderungan atau

keputusan untuk berperilaku patuh pada ketentuan perpajakan. Kecenderungan adalah kecondongan atau tendensi pribadi wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keputusan adalah keputusan pribadi yang dipilih wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi aturan perpajakan. Contohnya adalah apabila seorang wajib pajak memiliki persepsi bahwa tindakan membayar pajak akan memberikan banyak keuntungan, maka ia akan berniat positif terhadap kewajiban membayar pajak. Dengan demikian, wajib pajak akan menghindari tindakan tidak membayar pajak. Sebaliknya, jika seorang wajib pajak memiliki persepsi bahwa tindakan membayar pajak akan memberikan kerugian, maka ia akan berniat negatif terhadap kewajiban membayar pajak. Dengan demikian, wajib pajak akan menghindari tindakan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

Hd : Niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. 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 (Utami, dkk, 2012).

Hasil penelitian Utami, dkk (2012) selaras dengan Hardiningsih (2012) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

He : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

### 3. METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian dimana informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan suatu teknik pengumpulan

informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden (Masri dan Sofian, 2009). Survei penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kabupaten Wonosobo.

Penelitian ini dilakukan pada daerah wilayah KPP Pratama Temanggung di wilayah Kabupaten Wonosobo. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang merupakan orang pribadi maupun badan yang terdaftar sampai 30 November 2013 di KPP Wonosobo. Sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli (pengacara, PPAT dan notaris, dokter, dan arsitek) dan menyampaikan SPT Masa PPN pada bulan Desember 2013. Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling*, yaitu dengan *incidental sampling*. Teknik *incidental sampling* adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Amirin, 2009) dalam Miladia (2010:37).

Model yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan program SPSS 17.0 *for windows*. Persamaan regresinya sebagai berikut :

$$\text{Kepatuhan} = \alpha + \beta_1 \text{Kesadaran} + \beta_2 \text{Pengetahuan dan Pemahaman} + \beta_3 \text{Tingkat Kepercayaan} + \beta_4 \text{Niat} + \beta_5 \text{Kualitas Pelayanan} + e$$

Keterangan:

**Kepatuhan** : Kepatuhan Wajib Pajak untuk Membayar Pajak

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$  : Koefisien regresi

**Kesadaran** : Kesadaran membayar pajak terhadap Kepatuhan WP untuk membayar pajak.

**Pengetahuan dan Pemahaman** : Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan WP untuk membayar pajak.

**Tingkat Kepercayaan** : Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap kepatuhan WP untuk membayar pajak.

**Niat** : Niat terhadap Kepatuhan WP untuk membayar pajak.

**Kualitas Pelayanan** : Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP untuk membayar pajak.

*e* : *Residual*

#### 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Analisis Data

##### Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.1.

##### Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.558	2.501		-1.823	.071
KesadaranMembayarPajak	.206	.101	.167	2.045	.043
Pengetahuan danPemahamanTentang Peraturan Perpajakan	.246	.104	.196	2.369	.020
TingkatKepercayaanTerhadapSistemPemerintahan danHukum	.284	.097	.237	2.928	.004
NiatWajibPajakUntukPatuh	.314	.116	.225	2.706	.008
KualitasPelayanan	.286	.132	.175	2.175	.032

a. Dependent Variable: KepatuhanMembayarPajak

##### 1) Pengujian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,206 dengan tingkat signifikansi 0,043 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak (H1 diterima).

##### 2) Pengujian Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa koefisien regresi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan sebesar 0,246 dengan tingkat signifikansi 0,02 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak (H2 diterima).

##### 3) Pengujian Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa koefisien regresi tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum sebesar 0,284 dengan tingkat signifikansi 0,004 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap

kepatuhan membayar pajak (H3 diterima).

#### 4) **Pengujian Pengaruh Niat Wajib Pajak Untuk Patuh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa koefisien regresi niat wajib pajak untuk patuh sebesar 0,314 dengan tingkat signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak (H4 diterima).

#### 5) **Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,286 dengan tingkat signifikansi 0,032 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak (H5 diterima).

### 4.2. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

#### 1. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Hasil pengujian hipotesis seperti yang ditunjukkan tabel 4.1 membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Artinya, jika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi perihal kewajibannya membayar pajak, maka hal tersebut akan membuat wajib pajak semakin patuh membayar pajak.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Utami, dkk (2012) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun, hasil berbeda ditunjukkan Handayani, dkk (2012) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban. Ketidakmaunya wajib pajak melakukan kewajiban tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Masyarakat tidak pernah tahu wujud kongkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Keinginan pemerintah untuk meningkatkan jumlah wajib pajak dengan tujuan akhir untuk meningkatkan jumlah penerimaan Negara, bukanlah pekerjaan yang ringan. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya, tidak berarti banyak dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari kepatuhan membayar pajak.

#### 2. **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Hasil pengujian hipotesis seperti yang ditunjukkan tabel 4.1 membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Artinya, semakin luas pengetahuan wajib pajaktentang pajak dan semakin baik pemahamannya tentang peraturan perpajakan maka hal tersebut akan membuat wajib pajak semakin patuh membayar pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Utami, dkk (2012) dan Handayani, dkk (2012) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui system menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat bahwa wajib pajak sendirilah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang. Maka semakin luas pengetahuan peraturan perpajakan, maka akan semakin tinggi kepatuhan membayar pajak.

### **3. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Hasil pengujian hipotesis seperti yang ditunjukkan tabel 4.1 membuktikan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Artinya, jika wajib pajak memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, baik terhadap sistem pemerintahan maupun hukum, maka hal tersebut akan membuat wajib pajak semakin patuh membayar pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan Handayani, dkk (2012) yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Apabila wajib pajak memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, baik terhadap sistem pemerintahan maupun hukum, maka hal tersebut akan membuat wajib pajak semakin patuh membayar pajak. Karena

dalam hal ini wajib pajak mengetahui bahwa pemerintah yang baik akan mengalokasikan pajak untuk kebutuhan rakyat.

### **4. Pengaruh Niat Wajib Pajak Untuk Patuh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Hasil pengujian hipotesis seperti yang ditunjukkan tabel 4.1 membuktikan bahwa niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Artinya, jika wajib pajak memiliki niat untuk patuh yang tinggi maka kepatuhan membayar pajaknya pun tinggi. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Pangestu dan Rusmana (2012) yang menyatakan bahwa niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Perilaku kepatuhan pajak merupakan perilaku yang didasari oleh niat wajib pajak untuk patuh. Niat seseorang dapat diwujudkan dalam perilaku tergantung pada ada atau tidaknya kendali yang nyata di lapangan. Sehingga untuk memunculkan niat tersebut diperlukan sistem pengawasan yang intensif oleh aparat pajak serta penerapan aturan perpajakan secara tegas dan adil kepada seluruh wajib pajak.

### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Hasil pengujian hipotesis seperti yang ditunjukkan tabel 4.1 membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Artinya, jika wajib pajak semakin merasakan kepuasan atas pelayanan pajak maka hal tersebut membuat mereka terdorong untuk memenuhi kewajibannya sehingga kepatuhan membayar pajak pun meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Utami, dkk (2012) yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Para wajib pajak akan mau dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta dalam hal perundang undangan. Karena semakin baik kualitas layanan, maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

- 1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

- 2) Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.
- 3) Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.
- 4) Niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.
- 5) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

### 5.2. Saran

- 1) Penelitian berikutnya diharapkan untuk memperbanyak sampel tidak hanya di wilayah Wonosobo.
- 2) Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperbanyak jumlah responden dan juga memperluas ruang lingkup penelitian, hal ini agar dapat memperoleh jawaban dan hasil penelitian yang sesuai.
- 3) Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengujian terhadap penelitian ini dengan cara menambah variabel bebas yang memungkinkan dapat mempengaruhi kualitas penelitian yang jauh lebih baik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya menggunakan metode penyebaran kuesioner saja dalam mendapatkan data penelitian, melainkan dilakukannya wawancara untuk lebih menggali lagi informasi yang lebih akurat.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nugroho Jatmiko. 2009. *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)*. Thesis. Universitas Diponegoro.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No: SE-18/PJ/2011 tentang Target Rasio*



- Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan pada Tahun 2011.* Direktorat Jenderal Perpajakan, *Berita Pajak*, No. 1488/Tahun XXXV/2 April 2013.
- Ferdyant Pangestu, Oman Rusmana. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Tax Compliance Penyetoran SPT Masa.* <http://pdeb.fe.ui.ac.id/?p=6269> ( Diunduh pada tanggal 12 April 2013 )
- Gunawan Sumodiningrat. 2009. *Ekonometrika Pengantar*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1993. *Metodologi Research*. Jilid I. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handayani, dkk. 2012. "Faktor faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas". Jurnal tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomi. Universitas Jendral Soedirman.
- Hardiningsih dan Yulianawati 2011. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak". *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol.3, No.2, Hal.126-142
- Harisnani, Ade Siti. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada KPP Pratama Purwokerto)*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto. (Tidak dipublikasikan).
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.
- James Alm, Jorge Martinez-Vazquez, and Benno Torgler. 2008. *Russian Attitudes Toward Paying Taxes – Before, During, And After The Transition*. *Journal of Public Economics*. Rusia:27 [www.yale.edu/leitner/.../taxmorale-russia.pdf](http://www.yale.edu/leitner/.../taxmorale-russia.pdf) (diunduh pada 2 April 2014).
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2007. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.*
- Kiryanto. 2010. Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bada Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak
- M. Said. 2013. "Fenomena Pajak," *Berita Pajak*, No. 1488/Tahun XXXV, p. 21 – 26.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendy. 2009. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Moleong, J Lexy. 2008. *Metodologi penelitian Kualitatif* .Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mustikasari, Elia. 2009. *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X. Makassar. Hal. 1-41.
- Pudji Susilo Utomo. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat untuk Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Karangtengah Kabupaten Demak*. Tesis Universitas Diponegoro. Semarang. [eprints.undip.ac.id/12632/1/2002MAP1211.pdf](http://eprints.undip.ac.id/12632/1/2002MAP1211.pdf) (diunduh pada 2 April 2014).
- Rambe, Atika. 2009. *Pengaruh Self Assessment System terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP DKI Jakarta Khususnya Jakarta Pusat*.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- Siti Resmi. 2009. *Perpajakan*. Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suryadi. 2009. *Model Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan, Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur*. (Online). ([http://www.bppk.depkeu.go.id/attachment/s/067\\_Vol4No1\\_suryadi.pdf](http://www.bppk.depkeu.go.id/attachment/s/067_Vol4No1_suryadi.pdf) diunduh pada tanggal 2 April 2014)
- Tatiana Vanessa Rantung dan Priyo Hari Adi. 2009. *Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar*. Makalah Simposium Nasional Perpajakan II. Madura.

priyohari.files.wordpress.com/2010/02/da  
mpak-sunset-policy.pdf (diunduh 2 April  
2014).

Uma Sekaran. 2006. *Metode Penelitian  
Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor  
28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga  
Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun  
1983 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata  
Cara Perpajakan*.

mhs.blog.ui.ac.id/henry.truman/wp...dir/.../  
uu\_28\_2007\_kup.pdf (diunduh pada 5  
April 2014).

Utami, dkk. 2012. “ Pengaruh faktor-faktor  
eksternal terhadap kepatuhan wajib pajak  
dilingkungan KPP Pratama Serang”. Jurnal  
tidak dipublikasikan. Fakultas ekonomi.  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-faktor  
yang Mempengaruhi Kemauan untuk  
Membayar Pajak Wajib Pajak Orang  
Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas  
Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir  
Tiga*. Simposium Nasional Akuntansi XIII  
Purwokerto.

www.kompas.com diakses 2 April 2014.

www.pajak.go.id diakses 2 April 2014.

