

**KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA
KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING*, DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar Di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1



Disusun Oleh:

Slamet Dedy Kuniawan
NPM. 13.0102.0142

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2018**

**KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA
KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING*, DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar Di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang



Disusun Oleh:

Slamet Dedy Kuniawan
NPM. 13.0102.0142

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2018**

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK,
PENERAPAN E-FILING, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Temanggung)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

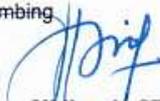
Slamet Dedy Kuniawan

NPM 13.0102.0142

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 23 Februari 2018

Susunan Tim Penguji

Pembimbing



Siti Noor Khikmah, SE, M.Si, Ak

Pembimbing I

Pembimbing II

Tim Penguji



Siti Noor Khikmah, SE, M.Si, Ak

Ketua



Barkah Susanto, SE., M.Sc.

Sekretaris

Annisa Hakim Purwantini, SE., M.Sc.

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal, 24 MARET 2018



Dra. Marina Kurnia, MM

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Slamet Dedy Kuniawan
NPM : 13.0102.0142
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA
KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING*, DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar Di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung)

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaannya)

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, 20 Maret 2018

Demi buktinya



Slamet Dedy Kuniawan
NIM 13.0102.0142

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Slamet Dedy Kuniawan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal lahir : Magelang, 1 Maret 1995
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Alamat Rumah : Dsn. Prembulan Kel. Tegalarum Kec. Borobudur
Kabupaten Magelang
Alamat email : kuniawansdedy@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar (2001 – 2007) : Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Tegalarum
SLTP (2007 – 2010) : SMP N 1 Borobudur
SMU (2010 – 2013) : SMA N 1 Salaman
Perguruan Tinggi (2013 – 2018) : S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Magelang

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya

Magelang, 20 Maret 2018.
Peneliti



Slamet Dedy Kuniawan
NIM. 13.0102.0142

MOTTO

Tidak ada masalah yang sulit kecuali bagi mereka yang tidak mau menggunakan pikirannya secara optimal.

(Anonim)

Kelemahanku adalah kelebihan orang lain, kelemahan orang lain, diantaranya ada lebihanku

(Anonim)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan dengan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung). Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir dalam memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang. Sehubungan dengan telah selesainya penyusunan skripsi ini, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih, atas bantuan dan bimbingannya, kepada yang terhormat :

1. Siti Noor Khikmah, SE, M.Si, Ak, sebagai Pembimbing utama, yang telah dengan tekun dan sabar membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan bekal ilmu
3. Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada khususnya dan Universitas Muhammadiyah pada umumnya.
4. Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner
5. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti selama penyusunan karya ilmiah ini.

Semoga amal budi baik Bapak dan Ibu mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Amin Yaa Robbal ‘Alamin.

Magelang, 20 Maret 2018
Peneliti



Slamet Dedy Kuniawan
NPM. 13.0102.0142

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka	15
1. <i>Theory of Planned Behaviour</i>	15
2. Kepatuhan Wajib Pajak	17
3. Kualitas Pelayanan	19
4. Sanksi Perpajakan	21
5. Biaya Kepatuhan Pajak	22
6. <i>e_Filling</i>	23
7. Pengetahuan Pajak	28
B. Hasil Penelitian Terdahulu	32
C. Perumusan Hipotesis	35
D. Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Populasi dan Sampel	42

	B. Data Penelitian	43
	C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	44
	D. Metoda Analisa Data	50
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Diskripsi Data Penelitian	56
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
	C. Hasil Pengujian Hipotesis	63
	1. Persamaan Regresi	63
	2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
	3. Uji <i>Goddness Fit</i>	65
	4. Uji t statistik	66
	D. Pembahasan	69
BAB V	KESIMPULAN	
	A. Kesimpulan	76
	B. Keterbatasan Penelitian	76
	B. Saran	77
	DAFTAR PUSTAKA	79
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Prosentase Kepatuhan Wajib Pajak	2
Tabel 1.2 : Prosentase Kepatuhan Wajib Pajak	2
Tabel 1.3 : Perolehan Pajak DPJ Jawa Tengah	8
Tabel 1.4 : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Temanggung Tahun 2012-2016	10
Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4.1 : Penyebaran Kuesioner	56
Tabel 4.2 : Diskripsi Responden	57
Tabel 4.3 : Deskriptif Statistik	58
Tabel 4.4 : Perbandingan antara r hitung dengan r tabel	61
Tabel 4.5 : Perbandingan nilai cronbach's alpha dan standar	62
Tabel 4.6 : Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.7 : Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.8 : Uji <i>Goodness Fit</i>	65
Tabel 4.9 : Hasil Analisis Regresi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1 : Kurnve Normal Uji <i>Goodness Fit</i>	54
Gambar 3.2 : Kurnve Normal Uji <i>t</i> statistik	55
Gambar 4.1 : Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 (<i>Goodness Fit</i>)	65
Gambar 4.2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	66
Gambar 4.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	67
Gambar 4.4 : Pengaruh Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	67
Gambar 4.5 : Pengaruh <i>E_Filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	68
Gambar 4.6 : Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner	82
Lampiran 2 : Diskriptif Statistik	85
Lampiran 3 : Hasil analisis Uji Validitas	86
Lampiran 4 : Hasil analisis Uji Reliabilitas	92
Lampiran 5 : Hasil analisis regresi ganda	97
Lampiran 6 : Rincian Jawaban Responden	98

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING*, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Empiris Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar Di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung)

Oleh :

Slamet Dedy Kurniawan

NIM.13.0102.0142

Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi merupakan salah satu elemen penting dalam mencapai target pendapatan negara dari sektor pajak. Oleh karena itu perlunya peningkatan kepatuhan wajib pajak pribadi, agar pendapatan negara dari sektor pajak dapat terrealisir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan, penerapan *e_filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. Populasi dalam penelitian adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kabupaten Temanggung. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 399 dengan menggunakan metode sampling Slovin. Alat analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian dapat model yang digunakan dalam penelitian ini bagus (*good fit*). Hasil analisis individual dapat dikemukakan (1) kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (4) Penerapan *E-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dan (5) Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

***Kata Kunci* : Kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan, *e_filing*
dan pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan dan belanja negara (APBN) yang utama bagi bangsa Indonesia. Pemerintah Indonesia memerlukan biaya yang tidak sedikit dalam rangka menyelenggarakan dan menjalankan pembangunan nasional. Pajak digunakan untuk menopang perekonomian Indonesia karena hampir 80% APBN Pemerintah Indonesia berasal dari sektor pajak. Pajak sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pembangunan negara di Indonesia, peran dari warga sangatlah penting dalam kontribusi membayar pajak untuk meningkatkan pendapatan negara. Peningkatan pendapatan dari sektor pajak tentunya akan dapat mendanai pembangunan dari berbagai sektor seperti sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri demi kesejahteraan rakyat.

Suyono (2016), mengemukakan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah terus menerus menekankan agar melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Apabila kepatuhan wajib pajak bisa terpenuhi pada suatu negara, maka penerimaan pajak ke kas negara akan semakin meningkat.

Persentase tingkat kepatuhan formal wajib pajak di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 1.1
Prosentase Kepatuhan Wajib Pajak

Uraian	Target	Realisasi
	2016	2016
Persentase tingkat kepatuhan formal wajib pajak	72,50 %	63,15 %

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016

Realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2016 sebesar 63,15% dari target yang telah ditetapkan sebesar 72,50%. Rasio kepatuhan tahun 2016 tumbuh dibandingkan dengan tahun 2015 sebesar 2,73% (realisasi rasio kepatuhan tahun 2015 sebesar 60,42%). Pencapaian rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 s.d. 2016 dapat dijelaskan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.2
Prosentase Kepatuhan Wajib Pajak

Uraian	Tahun			
	2013	2014	2015	2016
Wajib Pajak Terdaftar	24.347.763	27.379.256	30.044.103	32.769.215
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
Target Rasio Kepatuhan (%)	65,00 %	70,00 %	70,00 %	72,50 %
Target Rasio Kepatuhan- SPT	11.525.628	12.852.301	12.711.888	14.620.146
Realisasi SPT	9.966.833	10.852.301	10.972.336	12.735.463
Rasio Kepatuhan	56,21%	59,12%	60,42%	63,15%
Capaian Rasio Kepatuhan	86,48%	84,45%	86,32%	87,10%

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016

Tabel di atas menggambarkan perkembangan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dari tahun 2013 s.d. 2016. Secara capaian, dapat terlihat bahwa terdapat kenaikan capaian setiap tahunnya kecuali pada

tahun 2014, capaian rasio kepatuhan mengalami penurunan. Meskipun terjadi kenaikan setiap tahunnya, capaian rasio kepatuhan masih berada di bawah target yang telah ditetapkan dengan berdasarkan target yang tercantum dalam Renstra Kemenkeu 2015-2019 dimana setiap tahunnya mendapat kenaikan target sebesar 2,25% dari 70% di tahun 2015 hingga 80% di tahun 2019.

Kepatuhan akan tercipta jika ada sebuah faktor yang mempengaruhinya, dari sisi pelayanan yang diberikan oleh fiskus, adanya kepastian hukum yang kuat, serta kesadaran masyarakat sendiri sebagai masyarakat yang baik harus melaksanakan kewajibannya (Harimurti, dkk. 2016). Gardina dan Haryanto (2006) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal (Supadmi dan Susmita, 2016). Kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya pelayanan secara baik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil (Susmita dan Supadmi, 2016). Apabila wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan akan mendapatkan sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak ada faktor lain yang mempengaruhinya yaitu biaya kepatuhan pajak. Ketentuan adanya biaya kepatuhan wajib pajak tentunya wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah dikenakan kepada mereka. Kondisi tersebut akan menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pemabayaran pajak, apabila semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Menurut Sandfrod (1994) dalam Yuniar (2010) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money cost*), 2) biaya waktu (*time cost*), dan 3) biaya pikiran (*psychological cost*) (Susmita dan Supadmi, 2016). *Direct money cost* yaitu biaya-biaya *cash money* (uang tunai) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, *time cost* adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, dan *psychological cost* meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Meningkatkan 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 mengenai perpajakan 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 (Melando dan Waluyo, 2013).

Sumber informasi perpajakan sangatlah mudah didapatkan, pengetahuan pajak biasanya sebagian besar didapatkan dari petugas pajak, dan tidak hanya itu juga informasi juga bisa didapatkan dari: radio, televisi, internet, seminar pajak, buku perpajakan dll. Dengan adanya pengetahuan maka wajib pajak akan mengetahui apa manfaat dari membayar pajak tersebut, dan juga akan mempermudah bagi wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan terhadap wajib pajak.

Salah satu upaya pemerintah yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-filing* atau *Electronic Filing System*. Tujuan atas adanya sistem *e-filing* yaitu sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah kepada wajib pajak. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Susmita dan Supadmi, 2016). Dengan adanya sistem *e-filing* tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Wajib pajak bisa menghemat waktu dan hemat biaya tanpa pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga wajib pajak mampu merubah perilakunya untuk patuh dalam membayar pajak.

Direktorat Jendral Pajak berharap tidak ada alasan bagi wajib pajak untuk tidak menyampaikan SPT Tahunannya setelah adanya program *e-filing* melalui website DJP yang memberikan banyak kemudahan (Amalia, 2016). Di samping itu dengan adanya Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor Kep-62/Pj/2014 yang ditetapkan pada 25 Maret 2014 mengenai pengecualian pengenaan sanksi administrasi berupa denda atas keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan bagi wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan secara *e-filing*. Dengan adanya pengecualian pengenaan sanksi ini, maka bagi wajib pajak diharuskan tepat waktu dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) walaupun ada keringanan bagi wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Susmita dan Supadmi (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kecuali biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan Melando dan Waluyo (2013), tentang pelayanan fiskus, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan pajak secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Hasil ini memberikan makna bahwa dengan pengetahuan yang semakin tinggi maka wajib pajak akan semakin patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Tahar dan Sandy (2012) dengan hasil penelitian persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013) yaitu Pemahaman Wajib Pajak secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Kepala Kanwil DJP Jawa Tengah II, Rida Handanu mengatakan Realisasi penerimaan pajak di Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah II pada semester pertama tahun 2017 mencapai Rp 4,82 triliun atau 40,54% dari target tahun ini yakni Rp 11,9 triliun. Realisasi penerimaan pajak pada semester pertama masih *on the track*. Dari 12 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang dinaungi Kanwil DJP Jateng II, KPP Pratama Cilacap dan Boyolali capaian realisasinya paling tinggi masing-masing 52,49% dan 47,43%. KPP Pratama Kebumen dan Temanggung merupakan KPP Pratama dengan realisasi penerimaan pajak terendah masing-masing 29,14% dan 24,99%. Di sisi lain, penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 turun sekitar 3,94% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan disebabkan ambang batas perhitungan Penghasilan

Tidak Kena Pajak (PTKP). Sebelumnya, ambang batas perhitungan PTKP senilai Rp 1,8 juta/bulan. Kini ambang batas perhitungan PTKP senilai Rp 4,5 juta/bulan. Jadi penghasilan di bawah Rp 4,5 juta/bulan tidak dikenakan PPh Pasal 21. Penurunan capaian PPh di Kanwil DJP Jateng II merupakan hal yang lumraha apalagi upah minimum kota atau kabupaten (UMK) di wilayah Kanwil DJP Jateng II kebanyakan di bawah Rp 2 juta (*www.solopos.com*).

Berikut data perolehan pajak kabupaten/kota di wilayah kerja Kanwil DJP Jateng II pada semester I 2017 antara lain :

Tabel 1.3
Perolehan Pajak DPJ Jawa Tengah

No	Wilayah	Jumlah	Prosentase dari target	Target
1	Cilacap	704 Miliar	52,49%	1,34 Triliun
2	Boyolali	251 Miliar	47,43%	529 Miliar
3	Sukoharjo	659 Miliar	46,62%	1,4 Triliun
4	Karanganyar	882 Miliar	42,89%	1,9 Triliun
5	Solo	781 Miliar	41,31%	1,8 Triliun
6	Magelang	318 Miliar	36,36%	876 Miliar
7	Purwokerto	410 Miliar	35,96%	1,1 Triliun
8	Purbalingga	228 Miliar	35,12%	650 Miliar
9	Klaten	240 Miliar	34,72%	692 Miliar
10	Purworejo	101 Miliar	34,55%	294 Miliar
11	Kebumen	131 Miliar	29,15%	451 Miliar
12	Temanggung	174 Miliar	24,99%	698 Miliar

Sumber: Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah (Jateng)

Berdasarkan tabel diatas untuk semester 1 tahun 2017 untuk sementara yang menduduki peringkat teratas dengan persentase perolehan pajak terbesar dari targetnya yaitu wilayah Cilacap (KPP Pratama Cilacap) sebesar 52,49% dari target yang diharapkan sebesar 1,34 Triliun. Peringkat terakhir ditempati

oleh Temanggung (KPP Pratama Temanggung) sebesar 24,99% dari target yang diharapkan sebesar 698 Miliar. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa secara implisit, kepatuhan wajib pajak masih relatif rendah.

Berdasarkan pengolahan data dan informasi dari KPP Temanggung menyatakan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak di latar belakang oleh beberapa faktor. Faktor pertama terkait pada wajib pajak yang baru terdaftar dan dalam hal ini belum mengetahui kewajiban pelaporan SPT Tahunan atau sudah mengetahui tetapi lupa atau menganggap hal itu tidak penting. Sesuai data terbaru dari KPP Pratama Temanggung tentang Wajib Pajak Baru sejumlah 18.904 (Terdaftar dari 1 Januari 2016 s.d 30 November 2017). Faktor kedua terkait tentang para wajib pajak yang sudah tua terutama pensiunan yang sudah tidak bisa mengikuti teknologi *e-filing* dikarenakan pengetahuan tentang *e-filing* kurang bisa di pahami dan di praktikkan sehingga mereka tidak dapat lapor SPT Tahunan. Sesuai data dari KPP Pratama Temanggung, jumlah wajib pajak pensiun dan manula yang lahir di tahun 1927 s.d 1959 sejumlah 21.572 wajib pajak.

Dalam pelaksanaan modernisasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Temanggung diketahui bahwa rasio kepatuhan yang diharapkan belum mencapai target. Hal itu dapat dilihat dari penyampaian SPT sebagai berikut:

Tabel 1.4
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Temanggung
Tahun 2012-2016

No	Tahun	Wajib Pajak		Realisasi penyampaian SPT	Rasio Kepatuhan (%)
		Terdaftar	Wajib SPT		
1	2012	63.367	56.826	35.147	61.85
2	2013	68.931	58.971	35.494	60.19
3	2014	79.370	60.918	34.345	56.38
4	2015	89.888	62.085	41.492	66.83
5	2016	113.820	72.537	49.213	67,84

Sumber: Dokumen Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Temanggung 2017

KPP Pratama Temanggung di tahun 2016 belum mencapai target 72,5% (Sesuai Surat Edaran Dirjen Pajak - SE - 07/PJ/2016, 26 Februari 2016). Selain itu, dapat dilihat dari tabel diatas bahwa rasio kepatuhan tiap tahun tidak selalu mengalami peningkatan, akan tetapi masih fluktuatif. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa upaya yang dilakukan belum membuahkan hasil yang optimal sehingga perlu dilakukan langkah-langkah konkrit untuk mewujudkan target penerimaan pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Susmita dan Supadmi (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan pertama menambah variabel pengetahuan pajak karena berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan tahun 2016 tentang faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah Pengetahuan pajak yang masih rendah. Selain alasan tersebut dikarenakan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Andinata (2015) dengan hasil bahwa pengetahuan serta

pemahaman tentang peraturan wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Melando dan Waluyo (2013) hasil penelitiannya bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kedua jurnal tersebut menggunakan teori yang sama namun hasilnya berbeda. Perbedaan kedua yaitu penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Temanggung dikarenakan masih di temukannya masalah terkait wajib pajak baru terdaftar ataupun wajib pajak pensiun atau manula dengan alasan berbeda-beda tidak patuh untuk melaporkan SPT Tahunan. Selain alasan tersebut dilihat dari lingkup Kanwil DJP Jawa Tengah II bahwa KPP Pratama Temanggung masih di peringkat terakhir untuk semester 1 tahun 2017 untuk rasio kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Selain itu perbedaan yang lain berdasarkan saran dan keterbatasan dari penelitian sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diruaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji secara empiris kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menguji secara empiris sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Menguji secara empiris biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Menguji secara empiris penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Menguji secara empiris pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing* Dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung).
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi, terutama perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Temanggung, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing* Dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Bagi Masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, Dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu bab pendahuluan, bab tinjauan pustaka dan perumusan hipotesis, bab metoda penelitian, bab hasil dan pembahasan, dan kesimpulan.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab II berisi teori-teori dasar guna memecahkan masalah dalam penelitian ini. Penelitian ini juga menguraikan mengenai hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Pada bab ini perumusan hipotesis yang

didasarkan dari penelitian sebelumnya dan konsep-konsep teori yang relevan akan ditarik benang merahnya.

BAB III : METODA PENELITIAN

Bab III menjelaskan mengenai metoda penelitian yang pada dasarnya menjelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan untuk memperoleh jawaban yang sesuai dengan permasalahan atau tujuan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan mengenai hasil penelitian dan menjawab tujuan atau permasalahan yang diajukan dalam skripsi.

BAB V : KESIMPULAN

Bab V membahas mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran, dan ketiganya disajikan secara terpisah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Telaah Teori

1. Theory of Planned Behaviour

Theory of Planned Behaviour pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980. Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia dalam *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu :

a. Behavioral Beliefs

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. Normative Beliefs

Normative Beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. Control Beliefs

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. (*perceived power*).

Berdasarkan perilaku tersebut dapat dikemukakan bahwa ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normative dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan sosialisasi yang diberikan fiskus dalam hal mensosialisasikan perpajakan. Penyuluhan-penyuluhan pajak dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Control beliefs berkaitan dengan sanksi perpajakan. Sanksi pajak ditetapkan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak ditentukan atas dasar persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir yaitu *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* yaitu tahap seseorang berperilaku. (Mustikasari, 2007).

Pelaksanaan tentang kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan pengetahuan pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku wajib pajak yang sadar dan patuh dalam kewajiban pajaknya. Setelah adanya faktor tersebut maka wajib pajak

memiliki niat dan keyakinan dalam kewajiban perpajakannya dan kemudian merealisasikan niat tersebut. Kualitas pelayanan pajak saat ini sebenarnya sudah melalui sistem online, namun demikian belum mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut pasal 1 angka 2 UU KUP adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (Wurianti dan Subardjo, 2015). Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013:94), menyatakan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal menyangkut keadaan ketika wajib pajak memenuhi kewajiban formalnya berdasarkan ketentuan undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi seluruh ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang – undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110).

Menurut undang-undang perpajakan No 28 tahun 2007 tentang KUTP kewajiban Wajib Pajak (Mulyadi dan M. Abdul Aris, 2015 : 30) adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan dirinujuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- c. Mengambil dan mengisi SPT secara benar, lengkap, jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke KPP pada batas waktu yang telah ditetapkan.
- d. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan jika diperiksa wajib:
 - 1) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas, atau objek yang terutang pajak.
 - 2) Memberi kesempatan untuk memasuki ruangan tertentu guna memperlancar pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas ketika wajib pajak diperiksa.
 - 3) Memberi keterangan yang diperlukan untuk kelancaran pemeriksaan.

Siti Kurnia Rahayu (2010:139), mengemukakan bahwa kepatuhan wajib dapat diindikasikan melalui beberapa aspek. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan

- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Terdapat tiga pendekatan yang lazim yang digunakan untuk menganalisis kepatuhan pajak menurut (Brooks, 1990) yakni Pendekatan Ekonomi, Pendekatan Psikologis, dan Pendekatan Sosiologis. Pendekatan Ekonomi yakni kepatuhan yang dibuat berdasarkan tafsiran dari manfaat dan biaya. Pendekatan Psikologis yakni kepatuhan wajib pajak yang disebabkan karena cara pandang wajib pajak mengenai pemerintah yang menggunakan pajak dalam membangun perekonomian negara, dan Pendekatan Sosiologis yakni kepatuhan yang melihat penyimpangan dari kerangka sistem sosialnya (Prawirasuta dan Setiawan, 2016).

3. Kualitas Pelayanan

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).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada

wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Harimurti, dkk, 2016).

Menurut Rahmawati (2015) pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan (*www.pajak.go.id*) yaitu:

- a. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. *Reliability*, yaitu artinya kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
- e. *Assurance*, yaitu artinya mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya risiko, dan keragu-raguan).

4. Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat (Nakomi, dkk, 2013).

Berdasarkan UU No. 16 Tahun 2009, sanksi pajak dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan, dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang – Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.16 Tahun 2009 yang berbunyi :

- a. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
- b. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak.

c. Sanksi perpajakan juga merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut *United States Government Accountability Office* (2009) sanksi perpajakan dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan pelaporan perpajakan. Sanksi tersebut harus tegas untuk mencegah ketidakpatuhan (Prawirasuta dan Setiawan, 2016). Menurut Nugroho (2006), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Disamping itu, menurut Faisal dan Gatot (2009:37), menyatakan bahwa walaupun ada potensi penerimaan negara setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya (Fuadi dan Mangoting, 2013).

5. Biaya Kepatuhan Pajak

Compliance cost atau biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran atau penyetoran perpajakan. Wajib pajak yang telah berupaya untuk patuh dengan membayar kewajiban perpajakannya akan sangat merasa dirugikan apabila besarnya biaya kepatuhan pajak cukup tinggi (Susmita dan Supadmi, 2016).

Sandford (1994) mengemukakan bahwa biaya kepatuhan pajak terbagi atas 3 (tiga) yaitu:

- a. *Direct money cost* adalah biaya-biaya *cash money* (uang tunai) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan pajak, seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak.
- b. *Time cost* adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dalam mengisi SPT, dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.
- c. *Psychological cost* meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak.

6. E-Filling

Reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam dua dasawarsa terakhir terus dilaksanakan secara berkesinambungan. Reformasi tersebut tidak hanya terhadap peraturan (kebijakan) perpajakan semata, melainkan juga meliputi seluruh sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, demikian juga atas moral, etika dan integritas aparat pajak. Dewasa ini, Teknologi Informasi berkenaan dengan internet (*cyberspace*) telah digunakan dalam banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan/bisnis (*e-Commerce*), pendidikan (*e-Education*), kesehatan (*Telemedicine*) bahkan sampai di bidang pemerintahan (*e-Government*). Oleh karena itu maka berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi

Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan Indonesia pun, terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan untuk memudahkan dan meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak.

Terobosan penggunaan sarana elektronik melalui internet (*e-System*) ini tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya di bidang administrasi perpajakan. Hal ini dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak (*e-Registration*), pembayaran pajak (*e-Transaction and e-Payment*) dan pelaporan pajak dengan SPT (*e-Filing*) bahkan layanan *On-line Research and Solution Finding*, *e-Consulting* serta *SMS info* pun tersedia.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-Filing* atau e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time*. Dapat disimpulkan bahwa dalam

implementasinya, proses penyampaian SPT secara *on-line* lewat internet akan melibatkan tiga pihak yaitu :

- a. Wajib Pajak itu sendiri;
- b. Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP); dan
- c. Direktorat Jenderal Pajak lewat Kantor Pelayanan Pajak.

Wajib Pajak yang berniat melaksanakan penyampaian SPT secara *online*, terlebih dahulu harus menyampaikan surat permohonan kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempatnya terdaftar guna memperoleh *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) sebagai nomor identitas Wajib Pajak. *Electronic Filing Identification System (e-FIN)* adalah nomor identitas Wajib Pajak yang di terbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar berdasarkan permohonan Wajib Pajak. Permohonan diajukan secara tertulis dengan melampirkan *foto-copy* kartu Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau surat keterangan terdaftar beserta *foto-copy* surat pengukuhan bagi pengusaha kena pajak. Setelah memperoleh *e-FIN*, Wajib Pajak dapat mendaftar ke salah satu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dan akan menerima *Digital Certificate* dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan *e-FIN* yang telah dimiliki Wajib Pajak, yang fungsinya sebagai pengaman data SPT Wajib Pajak dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan NPWP Wajib Pajak yang

bersangkutan. Segera setelah itu, Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitaannya secara *on-line*, untuk memulai menyampaikan SPT-nya secara *on-line*, Wajib Pajak terlebih dahulu harus *login* ke situs ASP yang telah dipilih. Selain itu, sertifikat (*Digital Certificate*) yang telah diperoleh akan selalu digunakan setiap kali Wajib Pajak akan menyampaikan SPT-nya secara *on-line*.

Pada dasarnya, tujuan dari penyediaan fasilitas ini adalah untuk memberikan alternatif pilihan layanan kepada masyarakat Wajib Pajak dalam hal penyampaian SPT-nya selain dengan cara manual yang seperti pada umumnya telah dilakukan sebelumnya, yaitu dengan pemanfaatan teknologi melalui internet yang secara keseluruhan cenderung lebih akurat dan dengan proses yang lebih cepat sehingga bisa lebih efektif dan efisien. Tetapi ironisnya, di dalam hal pembuktian bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan jasa elektronik ini dalam menyampaikan Surat Pemberitaannya masih dilakukan dengan cara menyampaikan kembali bukti penerimaan SPT elektronik (*print out*) Induk SPT Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak, dimana Wajib Pajak terdaftar. Hal ini menjadikan sistem ini yang seharusnya efisien menjadi tidak efisien, karena Wajib Pajak harus kerja dua kali.

Dalam bagian pedoman untuk penerapan UNCITRAL (*United Nation Commission on International Trade Law*) Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996, (dalam Novianthani, 2012) dikemukakan "*The use of modern means of communication such as*

electronic mail and electronic data interchange (EDI) for the conduct of international trade transaction has been increasing rapidly. However, the communication of legally significant information in the form of paperless message may be hindered by legal obstacles to the use of such message, or by uncertainty as their legal effect or validity”.

Penggunaan perangkat komunikasi modern seperti elektronik mail dan elektronik interchange untuk transaksi-transaksi perdagangan internasional telah tumbuh dengan cepat. Tetapi, komunikasi yang penting dari sudut hukum dalam bentuk pesan tanpa kertas ini mungkin akan dihambat oleh rintangan-rintangan hukum untuk penggunaan pesan seperti itu atau oleh ketidakpastian tentang akibat hukum atas validitasnya”.

Dalam penyampaian SPT secara elektronik (e-SPT) ini, digunakan metode yang bersifat tanpa kertas (*paperless method*) sebagai alternatif terhadap metode kertas (*paper based method*) dalam penyampaian SPT secara manual, dimana alternatif ini kemungkinan besar akan menghadapi rintangan/hambatan dari hukum nasional kita. Hambatan tersebut disebabkan karena selama ratusan tahun produk hukum telah terbiasa dengan penggunaan dokumen kertas dimana melekat syarat-syarat tertulis, ditandatangani dan asli (*written, signed and original*). Selain itu juga dikarenakan belum adanya Hukum Telematika (*Cyber Law*) yang mengatur tentang keabsahan dokumen yang ditandatangani secara elektronik. Namun, apabila hukum tersebut sudah diberlakukan maka Wajib Pajak tidak perlu lagi menyampaikan SPT Induknya ke Kantor Pelayanan Pajak dimana

Wajib Pajak terdaftar atau ke kantor pos terdekat, karena dengan diberlakukannya Hukum Telematika (*Cyber Law*) maka alat bukti berupa dokumen elektronik (*Electronic Evidence*) bisa diakui secara sah sehingga sistem ini pun menjadi benar-benar efisien bagi Wajib Pajak. Dengan melihat semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang terjadi dalam masyarakat Indonesia maka sudah sepantasnya apabila penegasan mengenai Rancangan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang telah ada tersebut dilakukan untuk memberikan kepastian hukum yang pada hakikatnya dapat memberikan perlindungan hukum bagi para pengguna berbagai transaksi yang dilakukan melalui media elektronika termasuk juga e-SPT.

7. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang (Utami et al, 2012). Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). 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 Musyarofah dan Purnomo (2008) dalam Melando dan Waluyo (2013).

Pengetahuan pajak sendiri pada umumnya terkait dalam tingkat pendidikan seseorang. Orang yang memiliki pengetahuan perpajakan lebih tinggi akan memiliki kepatuhan lebih tinggi karena selain mereka tarif pajak yang dibebankan kepada mereka, mereka juga mengetahui bahwa jika mereka tidak melaksanakan kewajiban mereka sebagai wajib pajak mereka akan terkena sanksi ataupun denda (Prasetya, dkk. 2015). Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tahu menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Menurut James et al (n.d.) yang dikutip oleh Gunadi (2005), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Nurmantu, 2003 (dalam Santoso, 2008) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Norman D. Nowak (dalam Laihah, 2012), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Erard dan Feinstein (dalam Devano dan Kurnia, 2006:111) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Nurmanto dalam Pujiani dan Efendi (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *sistem Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya

Kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang

tercermin dalam situasi (Devano, 2006 dalam Supadmi, 2010) sebagai berikut.

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Boediono (2010:217) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut.

- b. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- c. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur/menunda pembayaran pajak.
- d. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- e. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- f. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi.

Ismawan (2001:82) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. 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.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Melando dan Waluyo (2013)	Pengaruh Pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Pelayanan fiskus secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta pengetahuan pajak juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2	Harimurti, dkk (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi, dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB.	Kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, serta sanksi pajak juga secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1 (Lanjutan)
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
3	Susmita dan Supadmi (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan, , sanksi pajak, dan penerapan e-filing secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4	Suyono (2016)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak.	Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, serta kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.
5	Tahar dan Sandy (2012)	Pengaruh persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan, dan pengetahuan atas penghasilan kena pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	Persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Masruroh dan Zulaikha (2013)	Pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Pemahaman wajib pajak secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, dan sanksi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1 (Lanjutan)
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
7	Andinata (2015)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.	Kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Wulandari Agustiningih (2016)	Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,621. Penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $59.820 > 3,94$.
9	Riano Roy Purnaditya dan Abdul Rohman (2015)	Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel pemahaman wajib pajak secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu variabel sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Tabel 2.1 (Lanjutan)
Hasil Penelitian Terdahulu

10	Sherly Layata dan Putu Ery Setiawan (2014)	Pengaruh Moral, Pelayanan, Pemeriksaan Dan Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Kewajiban Kualitas Pajak Sanksi Pada Wajib	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan, kualitas pelayanan Selatan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan, pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Badung Selatan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Badung Selatan.
11	Ngadiman dan Daniel Huslin (2015)	Pengaruh Policy, Amnesty, Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)	Sunset Tax Dan Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sunset policy berpengaruh negatif dan tidak signifikan, sedangkan tax amnesty dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
12	Anissa Yuniar Larasati (2016)	Pengaruh Penyuluhan Dan Kepatuhan (<i>Compliance Cost</i>) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Studi kasus pada Kanwil DJP Jabar 1)	Pajak Biaya	Hasil penelitian menunjukka bahwa penyuluhan dan biaya kepatuhan (<i>compliance cost</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan

C. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban

perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak (Susmita dan Supadmi, 2016). Kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada perilaku wajib pajak itu sendiri. Setiap wajib pajak pasti memiliki dasar *Behavioral Beliefs* ataupun *Normative Beliefs* yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Behavioral Beliefs* dan *Normative Beliefs* berkaitan dengan keyakinan wajib pajak dan harapan normative akan hasil dari suatu perilaku pegawai pajak tentang kualitas yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Susmita dan Supadmi, (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak namun berbeda dengan penelitian Masrurroh dan Zulaikha, (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, penelitian yang dilakukan Harimurti, dkk (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Roy dan Rohman (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya (Susmita dan Supadmi, 2016). Sanksi perpajakan berkaitan dengan *Control Beliefs* dimana Sanksi pajak ditetapkan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak ditentukan atas dasar persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga semakin tinggi.

Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak OP, namun berbeda dengan penelitian Tahar dan Sandy, (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lain dilakukan oleh Roy dan Rohman, (2015) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengaruh positif ini juga didukung oleh penelitian Ngadiman dan Daniel Huslin, (2015) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang patuh akan berharap bahwa biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat ditekan serendah mungkin. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan merasa sangat dirugikan apabila biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan sangat tinggi padahal biaya ini muncul akibat memenuhi kewajiban perpajakannya (Susmita dan Supadmi, 2016).

Biaya kepatuhan pajak yang semakin tinggi akan memicu perilaku wajib pajak untuk semakin tidak patuh dalam membayar pajak. *Behavioral Beliefs*, *Normative Beliefs*, dan *Control Beliefs* pada setiap wajib pajak sangat dirasakan dan diyakini sebelum memutuskan sesuatu kaitannya dengan kepatuhan pajak. Menurut penelitian Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya dilakukan oleh Anissa Yuniar Larasati, (2016) menunjukkan bahwa Biaya Kepatuhan (*Compliance Cost*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Viragh (2014) salah satu upaya untuk melaksanakan modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yakni dengan menerapkan sistem e-Filing. Sistem *e-filing* merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian Surat Pemberitahuan baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time. Penerapan *e-filing* yang baik diharapkan dapat membuat wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hadirnya teknologi *e-filing* membuat setiap wajib pajak semakin yakin dan memiliki harapan pasti untuk membayarkan pajaknya semakin mudah. Selain itu perilaku wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan pajak. *Behavioral Beliefs*, *Normative Beliefs*, dan *Control Beliefs* akan selalu ada di setiap wajib pajak dalam berperilaku. Semakin bagus penerapan *e-filing* maka akan membuat perilaku wajib pajak semakin baik. Penelitian menurut Susmita dan Supadmi (2016), menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lain dilakukan oleh Wulandari Agustiningsih, (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

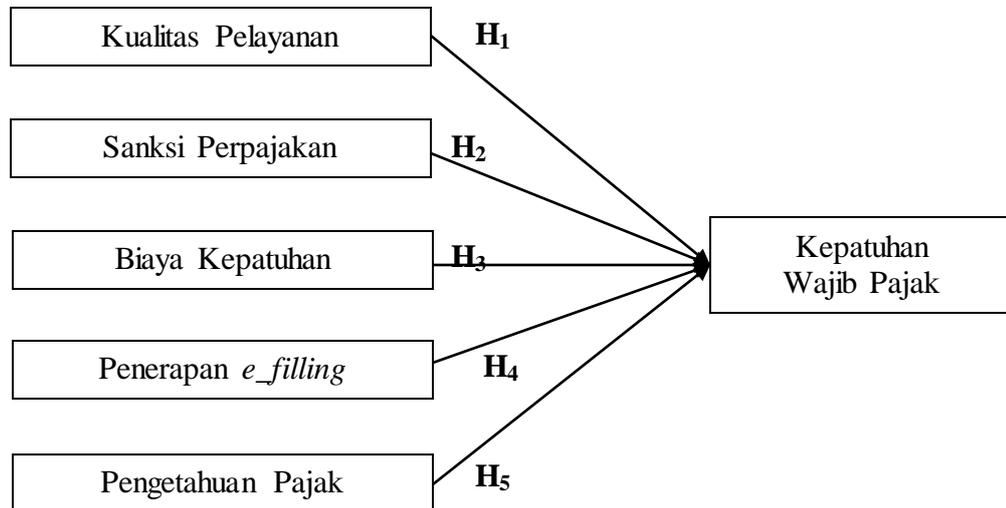
5. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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 (Hardiningsih, 2011). Semakin luas pengetahuan wajib pajak tentang pajak dan semakin baik pemahamannya tentang peraturan perpajakan maka hal tersebut akan membuat wajib pajak semakin patuh membayar pajak (Suyono, 2016).

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak yang luas akan berdampak pada perilaku yang semakin baik dalam hal membayarkan pajak. Tiga faktor yaitu *Behavioral Beliefs*, *Normative Beliefs*, dan *Control Beliefs* menjadi dasar setiap wajib pajak untuk berperilaku. Hasil penelitian Melando dan Waluyo, (2013) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, namun berbeda dengan penelitian Andinata, (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian oleh Suyono, (2016) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:389). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP pratama Temanggung. Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Temanggung sampai dengan 31 Oktober 2017 sebanyak 120.679 wajib pajak.

2. Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak Orang Pribadi (OP) yang terdaftar di KPP Pratama Temanggung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Pengertian *Accidental sampling* merupakan metode pengambilan responden sebagai sampel yang dilakukan berdasarkan suatu kebetulan, yaitu suatu kondisi dimana peneliti secara kebetulan bertemu dengan responden yang cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2013:116). Berdasarkan data dari KPP Pratama Temanggung sampai dengan 31

Oktober 2017, diketahui jumlah populasi dari WP OP sebanyak 120.679 wajib pajak. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yaitu : (dalam Hardiningsih, dkk, 2011:39)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan rumus diatas ukuran sampel dapat ditentukan dengan perhitungan:

$$n = \frac{120.679}{1 + (120.679 \times 0,05)^2} = 398,678548 \approx 399$$

Hasil perhitungan diatas menunjukkan besarnya sampel 399 responden dari 120.679 dengan tingkat kesalahan 5% dan sampel ini dianggap cukup karena karakteristik populasi hampir sama.

B. Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama. data primer harus secara langsung kita ambil dari sumber aslinya, melalui narasumber yang tepat dan yang kita jadikan responden dalam penelitian.

Data primer diperoleh dari kuesioner yang berasal dari wajib pajak orang pribadi (OP) yang terdaftar di KPP Pratama Temanggung.

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei, yang merupakan teknik pengumpulan data dan analisa berupa opini dari subjek yang diteliti. Pengumpulan data menggunakan angket yang berisi opini kuesioner yang akan diberikan secara langsung kepada responden dan kemudian responden akan mengisi sesuai pendapat dan persepsi responden. Metode ini memberikan tanggung jawab bagi responden yang dijadikan subjek penelitian untuk memilih dan menjawab pertanyaan atau pernyataan.

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dengan kata lain variabel dependen merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi (Sekaran, 2006:116). Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Fajar, 2009). Pernyataan dalam variabel ini terdiri dari 5 pernyataan dimana pengukuran dalam variabel ini menggunakan skala likert 1-5, nilai 1 diberikan apabila jawaban ” sangat tidak setuju” dan nilai 5 apabila

jawaban yang diberikan "sangat setuju". Indikator kepatuhan wajib pajak (Melando dan Waluyo, 2013) adalah sebagai berikut:

- a. Paham dan berusaha memahami UU perpajakan
- b. Mengisi formulir pajak dengan benar
- c. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- d. Membayar pajak tepat pada waktunya
- e. Melaporkan pajak tepat waktu

2. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel terikat (variabel dependen), entah secara positif atau negatif (Sekaran, 2016:117). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak atau pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Wurianti dan Subardjo, 2015). Pernyataan dalam variabel ini terdiri dari 4 pernyataan dimana pengukuran dalam variabel ini menggunakan skala likert 1-5, nilai 1 diberikan apabila jawaban "sangat tidak setuju" dan nilai 5 apabila jawaban yang diberikan "sangat setuju". Indikator kualitas pelayanan (Satria dalam Helena, 2012) adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan petugas pajak untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya sudah dilaksanakan
- 2) Petugas pajak telah berlaku sopan dalam memberikan pelayanan
- 3) Petugas melayani dengan cepat dan siap menolong ketika ada permintaan dari wajib pajak
- 4) Kantor pelayanan pajak telah memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ada

b. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi (Mardiasmo, 2008). Sanksi perpajakan dibedakan menjadi dua, yaitu sanksi pidana (penjara atau kurungan) dan sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Pernyataan dalam variabel ini terdiri dari 4 pernyataan dimana pengukuran dalam variabel ini menggunakan skala likert 1-5, nilai 1 diberikan apabila jawaban ” sangat tidak setuju” dan nilai 5 apabila jawaban yang diberikan ”sangat setuju”. Indikator sanksi perpajakan (Susmita dan Supadmi, 2016) adalah sebagai berikut:

- 1) Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- 2) Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
- 3) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.

4) Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri wajib pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya (Fuadi dan Mangoting, 2013). Pernyataan dalam variabel ini terdiri dari 6 pernyataan dimana pengukuran dalam variabel ini menggunakan skala likert 1-5, nilai 1 diberikan apabila jawaban "sangat tidak setuju" dan nilai 5 apabila jawaban yang diberikan "sangat setuju". Indikator biaya kepatuhan pajak (Susmita dan Supadmi, 2016) adalah sebagai berikut:

- 1) Membayar konsultan pajak untuk menangani masalah perpajakannya.
- 2) Mengeluarkan biaya yang besar untuk percetakan dokumen, fotokopi, fax, biaya transportasi, dan biaya lainnya, yang digunakan untuk keperluan pelaporan SPT.
- 3) Meluangkan waktu ke KPP untuk keperluan pelaporan SPT.
- 4) Membutuhkan waktu dalam pelatihan pegawai, dan penyesuaian prosedur lainnya jika ada perubahan aturan perpajakannya.
- 5) Merasakan dampak psikologis jika melakukan kesalahan dalam pengisian SPT.

- 6) Ada rasa stress dan dampak psikologis lainnya jika melakukan pengajuan keberatan dan banding atas besarnya pajak yang terutang.

d. E-Filing

Salah satu upaya untuk melaksanakan modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktur Jendral Pajak yakni dengan menerapkan sistem *E-Filing*. Sistem *E-Filing* merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time (Viraqh, 2014). Pernyataan dalam variabel ini terdiri dari 6 pernyataan dimana pengukuran dalam variabel ini menggunakan skala likert 1-5, nilai 1 diberikan apabila jawaban ” sangat tidak setuju” dan nilai 5 apabila jawaban yang diberikan ”sangat setuju”.

Indikator *E-Filing* (Susmita dan Supadmi, 2016) adalah:

- 1) Saat menggunakan *e-filing*, dapat mengoperasikannya sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Tampilan *e-filing* mudah untuk dibaca sehingga mudah untuk memahaminya.
- 3) Menggunakan *e-filing* memungkinkan untuk melakukan pelaporan dengan lebih cepat.
- 4) Secara keseluruhan *e-filing* bermanfaat.
- 5) Merasa puas dengan pelayanan sistem *e-filing*
- 6) Merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*.

e. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah hal yang dimiliki dan diketahui wajib pajak untuk melaksanakan kepatuhan pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan pajak yang dimiliki dan diketahui dapat membuat wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Melando dan Waluyo, 2013). Pernyataan dalam variabel ini terdiri dari 5 pernyataan dimana pengukuran dalam variabel ini menggunakan skala likert 1-5, nilai 1 diberikan apabila jawaban ”sangat tidak setuju” dan nilai 5 apabila jawaban yang diberikan ”sangat setuju”. Indikator pengetahuan pajak (Melando dan Waluyo, 2013) adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan terhadap sanksi-sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- 2) Pengetahuan bahwa pemungutan pajak berdasarkan undang-undang akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- 3) Adanya *Self Assesment System* akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- 4) Pengetahuan mengenai batas waktu penyerahan SPT tahunan dan masa akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- 5) Pengetahuan tentang cara pengisian SPT akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

D. Metoda Analisis Data

Analisis data adalah cara yang digunakan dalam mengolah data yang diperoleh sehingga didapatkan suatu hasil analisis atau hasil uji. Data – data yang diperoleh dari penelitian tidak dapat digunakan secara langsung, tetapi perlu diolah lebih dahulu agar data tersebut memberikan keterangan yang dapat dipahami, jelas dan teliti. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui apakah probabilitas terjadinya variabel dependen dapat diprediksi dengan variabel independennya.

1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran demografi responden serta deskripsi mengenai variabel yang terdiri dari variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independennya adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, dan Pengetahuan Pajak. Pada penelitian ini yang akan diteliti mengenai N, *minimum*, *maximum*, *mean*, *standar deviation*.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan (indikator) pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut

(Ghozali, 2013: 52), yaitu mengukur konstruk atau variabel yang di teliti periset. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*), dengan r tabel dengan mencari *degree of freedom* (df) = $n - k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika r hitung $> r$ tabel, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi Pearson Moment antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika terjadi korelasi yang signifikan antara masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor seluruh pertanyaan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $< 0,05$ maka butir pertanyaan tersebut adalah valid. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka butir pertanyaan tersebut adalah tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dengan menggunakan alat ukur yang sama (Ghozali, 2013: 47). Uji reliabilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian untuk

menilai sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan menghitung cronbach's alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel, instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal/reliabel jika memberikan nilai cronbach's alpha lebih dari 0,70.

3. Pengujian Hipotesis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 SP + \beta_3 BKP + \beta_4 PE + \beta_5 PP + e \dots$$

Keterangan :

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

α : Nilai konstanta

$\beta_1 - \beta_4$: Koefisien regresi dari KP, SP, BKP, PE, dan PP

KP : Kualitas Pelayanan

SP : Sanksi Perpajakan

BKP : Biaya Kepatuhan Pajak

PE : Penerapan *E-Filing*

PP : Pengetahuan Pajak

e : *error*

Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan apabila angka signifikansi dibawah 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sebaliknya apabila angka signifikansi diatas 0,05 maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

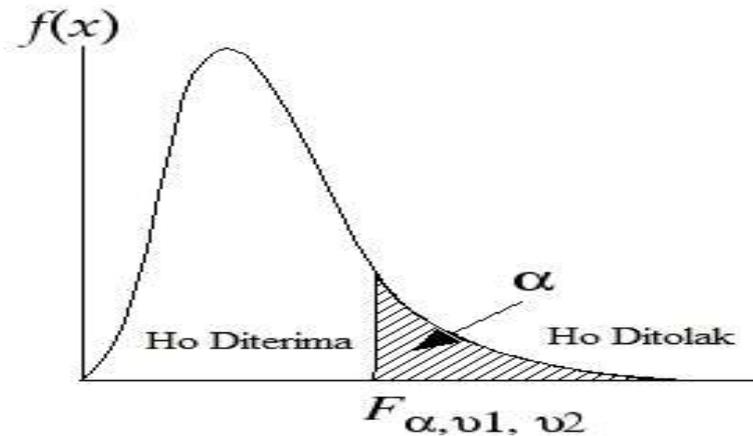
a. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Menurut Ghozali (2013:97), koefisien determinasi R^2 untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model penelitian dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi R^2 adalah antara nol sampai 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

b. Uji *Goodness Fit*

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness Fit*. Secara statistik, setidaknya dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Pengujian hipotesis ini menggunakan *level of significance* 0,05 dan uji satu sisi dengan penentuan kesimpulan:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $p\text{-value} < \alpha (0,05)$, yang berarti persamaan regresi *goodness fit*.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $p\text{-value} > \alpha (0,05)$, yang berarti persamaan regresi tidak *goodness fit*



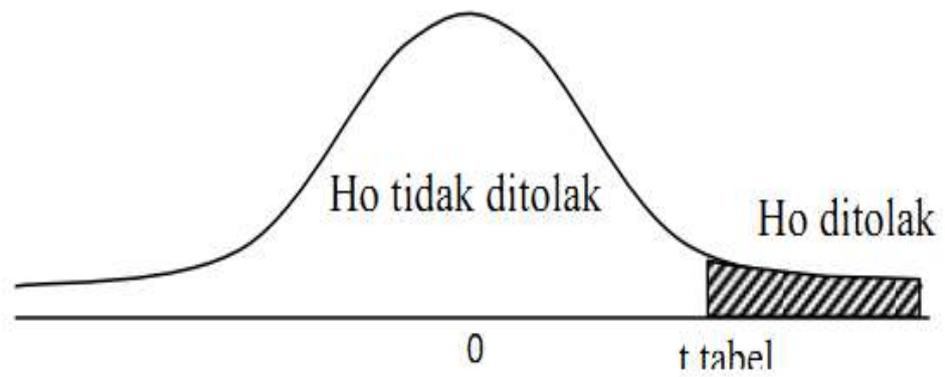
Gambar 3.1
Kurnve Normal Uji *Goodeness Fit*

c. Uji Statistik (t-Test)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali,2013:98). Level of significans pada taraf $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan dinyatakan dalam $df = n-1$ yang merupakan uji satu sisi (one tiled test). Jika p value $< \alpha = 0,05$, maka Ho ditolak atau Ha diterima, artinya variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika p value $> = 0,05$, maka Ho tidak ditolak atau ha tidak diterima, artinya variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji statistik t dapat pula dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel. Jika thitung $>$ ttabel (n-1), maka Ha diterima. Artinya, secara statistik data yang ada dapat membuktikan bahwa suatu variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika thitung $<$ ttabel (n-1), maka Ha ditolak. Artinya, secara statistik data

yang ada dapat membuktikan bahwa suatu variabel independen secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambar 3.2
Kurve Normal Uji t statistik

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Hasil uji R^2 menunjukkan besarnya nilai *Adjusted R²* sebesar 0,486, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan, *e_filling* dan pengetahuan pajak dalam menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 48,60%, sedangkan sisanya 51,40% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian atau selain variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan, *e_filling* dan pengetahuan pajak. Hasil analisis melalui uji F dapat dikemukakan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini bagus (*good fit*).

Hasil analisis individual dapat dikemukakan bahwa sanksi pajak, *e_filling* dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji individual, variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari penelitian yang dilaksanakan ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan ini perlu diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang

akan datang maupun pembaca. Keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga penulis tidak mencermati atas pengisian jawaban tersebut. Kemungkinan jawaban dari responden tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya dikarenakan kondisi-kondisi tertentu masing-masing responden.
2. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen sehingga hasil penelitian ini belum maksimal untuk variasi terhadap variabel dependen.
3. Lingkup penelitian terbatas wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung dan waktu yang digunakan dalam penelitian terbatas, sehingga hasilnya tidak dapat dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak lainnya dan hasil penelitian kurang maksimal.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis akan memberikan saran yang bermanfaat sebagai berikut :

1. Peneliti diharapkan mencermati pengisian kuesioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya.
2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan menambah variabel independen dan menambah sampel penelitian untuk membuktikan kembali variabel dalam

penelitian ini. Variabel independent yang dapat dimasukkan seperti kesadaran wajib pajak.

3. Lingkup penelitian terbatas wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung dan waktu yang digunakan dalam penelitian terbatas, untuk peneliti selanjutnya dapat menambah lagi wajib pajak orang pribadi dan badan dikantor yang lain dan menambah waktu penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizki Fitri. 2016. “Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang”. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – Volume 15 Bulan Mei 2016 ISSN 2085-1375.
- Andinata, Monica Claudia. 2015. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak”. Vol.4, No.2 2015.
- Devano Sony, dan Kurnia Rahayu Siti.2006.”Perpajakan konsep, teori, dan isu”, Jakarta : Kencana.
- Nakomi, Edo P.G, Herawati dan Resti Yulistia Muslim, 2013, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan” (Studi Padang, Sumatera Barat), Artikel Ilmiah, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Mangoting, Yenni. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi. 2013. “Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan”. Jakarta: Bee Media Indonesia
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila. 2011. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”. Vol. 3, No.1, November 2011.
- Isaac, Stephen & Michael, William B.(1981). *Handbook in Research and Evaluation for Education and Behavioral Sciences (2nd ed.)*. San Diego, California 92107: EdITS Publishers.
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni. 2013. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013.
- Mardiasmo. 2011. “Perpajakan”. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. “*Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”. Volume 2, Nomor 4, Tahun 2013, Halaman 1-15 ISSN (Online): 2337-3806
- Melando, Nelinda dan Waluyo. 2013. “*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)*”. *Ultima Accounting* Vol 5. No.2. Desember 2013.
- Mujiyati, dan Aris, M. Abdul. 2014. “*Perpajakan Kontemporer*”. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mustika, Tri. et.all. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pbb di Mojosongo*”. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi* Vol. 12 No. 1 Maret 2016.
- Ngadiman dan Daniel Huslin (2015), *Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*, *Jurnal, Univeritas Negeri, Jakarta*
- Prawirasuta, Made Wisnu dan Setiawan, Putu Ery. 2016. “*Integritas Sebagai Pemoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.16.2.Agustus (2016).
- Pujiwidodo, Dwiyatmoko. 2016. “*Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*” Vol.1, No.1, Juni 2016.
- Rachdianti, Finny Tania. et.all. 2016. “*Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)*”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 11 No. 1 2016.
- Rahmawati, Sri. 2015. “*Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)*”. *Jom FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.
- Riano Roy Purnaditya dan Abdul Rohman (2015), *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)*, *Jurnal. Universitas Diponegoro, Semarang*

- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep & Aspek Formal*. Bandung : Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-07/PJ/2016 tentang Penetapan Target dan Strategi Pencapaian Rasio Kepatuhan Wajib Pajak pada Tahun 2016.
- Susmita, Putu Rara dan Ni Luh Supadmi. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak*”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 14(2): h: 1239-1269.
- Suyono, Nanang Agus. 2016. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Wonosobo*”. Jurnal PPKMI (2016) 1-10.
- Tahar, Afrizal dan Sandy, Wilie. 2012. “*Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”. Jurnal Akuntansi dan Investasi Volume. 12 Nomor. 2, halaman: 185-196, Juli 2012.
- Utami, Sri Rizki, Andi dan Ayu Noorida Soerono. 2012. “*Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*”, Jurnal Universitas Negeri Medan

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-62/Pj/2014

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/ Pj/ 2004

www.jateng.bps.go.id

www.solopos.com