

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO DAN KONDISI
KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh:
Arum Rahmawati
NIM. 13.0102.0028

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO DAN KONDISI
KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang)**

SKRIPSI



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

Disusun Oleh:
Arum Rahmawati
NIM. 13.0102.0028

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

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO DAN
KONDISI KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Arum Rahmawati

NPM 13.0102.0028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal **23 Februari 2018**.....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

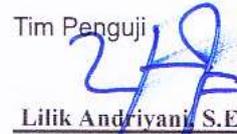


Lilik Andriyani, S.E., M.Si.

Pembimbing I

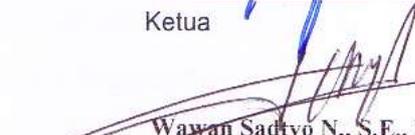
Pembimbing II

Tim Penguji



Lilik Andriyani, S.E., M.Si.

Ketua



Wawan Sadyo N., S.E., M.Si., Ak., C.A.

Sekretaris



Yulinda Devi Pramita, S.E., M.Sc.

Anggota

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

Tanggal, **20 MARET 2018**.....



Dra. Marlina Kurnia, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arum Rahmawati
NIM : 13.0102.0028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Universitas : Universitas Muhammadiyah Magelang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO DAN KONDISI
KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang)**

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

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

Magelang, 29 Januari 2018
Pembuat Pernyataan,



Arum Rahmawati
NIM 13.0102.0028

RIWAYAT HIDUP

Nama : Arum Rahmawati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 21 April 1995
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Kaligintung RT 01/RW 14, Kalnegoro, Mertoyudan, Magelang
Alamat E-mail : arumrahmawati75@gmail.com
Pendidikan Formal :
Sekolah Dasar (2001 – 2007) : SD Negeri Kalnegoro 2
SMP (2007 – 2010) : SMP Negeri 3 Mertoyudan
SMA/SMK (2010 – 2013) : SMA Negeri 1 Kabupaten Magelang, Jurusan IPA
Perguruan Tinggi (2013 – 2018) : S1 Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Magelang

Pengalaman Organisasi:

- Anggota Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HMA) periode 2013-2015.

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Magelang, 29 Januari 2018
Peneliti,



Arum Rahmawati
NIM 13.0102.0028

MOTTO

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”
(Thomas Alva Edison)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”
(QS. Al-Baqarah, 216)

“Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”
(QS. 2: 153)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”
(QS. 94: 5 – 6)

“Proses itu seperti membaca buku, tidak cukup hanya membaca judulnya dan tidak sesingkat membaca daftar isinya saja.”
(A.G Bastian)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO DAN KONDISI KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang).**

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Marlina Kurnia, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Nur Laila Yuliani, S.E., M.Sc., Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Lilik Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Siti Noor Khikmah SE, M.Si., Ak., selaku Wali Studi.
5. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran selama menjalankan studi di Universitas Muhammadiyah Magelang.
6. Kak Ruti, Kak Galih dan seluruh staff di KPP Pratama Magelang yang telah menerima, mengizinkan, dan membantu saya untuk melakukan penelitian.

7. Bapak Sunarto dan Ibu Ismiyah selaku orang tua yang tak pernah lelah menyayangi, mendidik, menjaga, mendoakan dan berjuang untuk memberikan pendidikan yang terbaik serta menjadi keluarga yang terbaik didunia maupun akhirat.
8. Seluruh keluarga besar, terutama kakak-kakak saya Umi Muzdalifah dan Wahyu Nur Fatah yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan-dukungan lainnya selama hidup saya, khususnya selama studi saya.
9. Pratama Eiswanto, Erlynda Dian Afsari, Hamdelah, dan Khuswatun Hidayah selaku sahabat karib yang senantiasa memberikan semangat serta menghibur dalam keadaan susah maupun senang selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Nana, Sofa, Dian, Imam, Huda, dan Ahmad selaku teman seperjuangan ketika KKN yang selalu mendukung, dan memberikan semangat.
11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi angkatan 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semua kenangan bersama kalian menjadi hal yang sangat berkesan dan tak terlupakan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasinya selama penyelesaian skripsi ini.
Semoga Allah SWT selalu berkesan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penyusun.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Magelang, 29 Januari 2018
Peneliti,



Arum Rahmawati
NIM 13.0102.0028

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iii
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kontribusi Penelitian.....	14
E. Sistematika Pembahasan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	16
A. Telaah Teori	16
1. Teori Prospek.....	16
2. Teori Atribusi	18
3. Teori Pembelajaran Sosial	20
B. Telaah Literatur	21
1. Kepatuhan Wajib Pajak	21
2. Kondisi Keuangan	26
3. Preferensi Risiko	27
4. Kualitas Pelayanan	30
5. Pemahaman Peraturan Pajak	32
C. Telaah Penelitian Sebeumnya	34
D. Perumusan Hipotesis	37

E. Model Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Populasi dan Sampel Penelitian	51
B. Metode Pengumpulan Data	52
1. Data Penelitian.....	52
2. Teknik Pengumpulan Data	53
C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	53
D. Alat Analisis Data	58
E. Pengujian Hipotesis.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
1. Statistik Deskriptif Data	65
2. Statistik Deskriptif Responden.....	66
3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	68
B. Uji Kualitas Data	71
1. Uji Validitas.....	71
2. Uji Reliabilitas	74
C. Analisis Regresi Linier Berganda	74
D. Hasil Pengujian Hipotesis	77
1. Koefisien Determinasi (Adjusted R^2).....	77
2. Uji Goodness Of Fit (Uji F).....	78
3. Uji t.....	79
E. PEMBAHASAN	84
BAB V KESIMPULAN	95
A. Kesimpulan.....	65
B. Keterbatasan.....	66
C. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Besar Pendapatan dari Penerimaan Pajak	1
Tabel 1.2 Peran Penerimaan Pajak dan Rasio Pajak terhadap PDB	2
Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak	3
Tabel 1.4 Jumlah Wajib Pajak Wajib SPT	4
Tabel 1.5 Jumlah Wajib Pajak di Magelang.....	5
Tabel 2.1 Telaah Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	54
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	65
Tabel 4.2 Profil Responden.....	66
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	68
Tabel 4.4 Ringkasan Nilai KMO MSA.....	71
Tabel 4.5 <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.9 Uji F	79
Tabel 4.10 Uji t.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	50
Gambar 3.1 Uji F	63
Gambar 3.2 Uji t Positif.....	64
Gambar 3.3 Uji Negatif.....	64
Gambar 4.1 Kurva Penerimaan Uji t Variabel KP	80
Gambar 4.2 Kurva Penerimaan Uji t Variabel PPP	81
Gambar 4.3 Kurva Penerimaan Uji t Variabel PR (KP)	82
Gambar 4.4 Kurva Penerimaan Uji t Variabel PR (PPP).....	82
Gambar 4.5 Kurva Penerimaan Uji t Variabel KK (KP).....	83
Gambar 4.6 Kurva Penerimaan Uji t Variabel KK (PPP).....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Profil Responden	114
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian.....	124
Lampiran 4 Uji Validitas.....	175
Lampiran 5 Hasil <i>Cross Loading</i>	181
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	183
Lampiran 7 Uji Statistik Deskriptif.....	184
Lampiran 8 Uji Regresi.....	185
Lampiran 9 Tabel F.....	186
Lampiran 10 Tabel t.....	187
Lampiran 11 Surat Jalan	188

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO DAN KONDISI KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang)

Oleh :
Arum Rahmawati

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh preferensi risiko dan kondisi keuangan yang berperan sebagai variabel moderating pada hubungan antara kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner di KPP Pratama Magelang. Kuesioner yang disebar berjumlah 398 eksemplar, kuesioner yang kembali berjumlah 371 eksemplar dan kuesioner yang dapat diolah berjumlah 354 eksemplar. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling*. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel preferensi risiko dalam hubungan antara pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh positif. Variabel pemahaman peraturan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel preferensi risiko dalam hubungan antara pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh negatif. Variabel kondisi keuangan tidak dapat memoderasi (tidak berpengaruh) dalam hubungan antara kualitas pelayanan maupun pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan perpajakan, Preferensi Risiko, Kondisi Keuangan, Kepatuhan Wajib Pajak*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara berkesinambungan sebagai wujud peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pembiayaan pembangunan yang dilakukan agar bangsa ini mandiri diperoleh dengan cara menggali sumber pendapatan pemerintah. Sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak (Alabede, 2011). Sumber pendapatan negara terbesar diperoleh dari pajak. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Pajak paling sedikit menyumbang 75% dari total penerimaan APBN. Pemerintah makin tergantung pada penerimaan pajak hal ini sangat signifikan.

Tabel 1.1
Besar Pendapatan dari Penerimaan Pajak

Pendapatan Negara	Jumlah	
	Prosentase (%)	Besar Penerimaan (Rp Triliun)
Pajak	75	1.360,2
Penerimaan Negara Bukan Pajak	15	273,8
Kepabeanan dan Cukai	10	186,5
Penerimaan Hibah		2,0
Total		1.822,5

Sumber : Data Pokok Kementian Keuangan (2016)

Berdasarkan data Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa lebih dari 1.300 Triliun pendapatan negara diperoleh dari pajak. Pajak sebagai penyumbang pendapatan terbesar negara ini yang masih bisa terus bertambah. Banyaknya jumlah penduduk Indonesia, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, maka akan berdampak pada peningkatan pajak. Oleh karena itu, jumlah penerimaan pajak yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional juga akan meningkat. Perlu adanya peranan dan kesadaran dari masyarakat agar seluruh wajib pajak baik orang pribadi maupun badan memiliki kemauan dalam membayar pajak serta mematuhi hukum pajak yang berlaku di suatu negara. Besarnya pengeluaran untuk program pembangunan berdasarkan penerimaan pajak. Hal ini bergantung pada pemahaman masyarakat dan kepatuhannya terhadap undang-undang. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak negara yaitu dengan optimalisasi *ekstensifikasi* dan *intensifikasi* pemungutan pajak.

Tabel 1.2
Peran Penerimaan Pajak Dan Rasio Pajak Terhadap PDB
(dalam miliar rupiah)

Tahun	Pajak Dalam Negeri	Jumlah Penerimaan Pajak	Rasio
2010	694.392,1	723.306,7	10,5
2011	819.752,4	873.873,9	11,2
2012	930.861,8	980.518,1	11,4
2013	1.029.850,1	1.077.306,7	11,3
2014	1.189.826,6	1.146.107,0	10,9
2015	1.762.296,0	1.489.827,2	12,7

Sumber: Data Pokok Keuangan APBN Indonesia 2010-2015

Berdasarkan data Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan tetapi tingkat rasio terhadap Produk

Domestik Bruto naik turun seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.2. Tahun 2016 ini PDB ditargetkan sebesar Rp 1.546,7 T. Jika dilihat dari data diatas dapat disimpulkan bahwa *tax ratio* pada tahun 2010-2012 mengalami kenaikan dan tahun 2013-2014 mengalami penurunan, lalu tahun 2015 mengalami peningkatan lagi. Ditargetkan pada tahun 2016 ini besarnya *tax ratio* sebesar 12,2 %. Besarnya *tax ratio* di Indonesia cukup rendah bila dibandingkan dengan negara-negara lain seperti Jerman (36,7%), Jepang (34,7%), Meksiko (19,7%), China (19,4%) (Kementrian Keuangan 2016).

Rasio penerimaan pajak Indonesia yang lebih rendah dari rata-rata negara berkembang lainnya, ini mengindikasikan adanya problem yang sangat besar dalam kapasitas pemungutan pajak. Faktor yang menyebabkan rendahnya *tax ratio* adalah rendahnya pendapatan per kapita, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan masih sangat rendah), wajib pajak dalam melaporkan peredaran usaha dan penghasilannya sebagian besar belum dilakukan secara transparan, dan tingkat efisiensi administrasi perpajakan yang belum maksimal (Adiasa, 2013). Akan tetapi ditinjau dari sudut pandang positif, bila persoalan tersebut dibenahi maka potensi penerimaan pajak di Indonesia sangatlah tinggi.

Tabel 1.3
Jumlah Wajib Pajak

Wajib Pajak	Jumlah WP
Wajib Pajak Badan	2.472.632
Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan	5.239.385
Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan	22.332.086
Total	30.044.103

Sumber: www.pajak.go.id

Data Tabel 1.3 merupakan data Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2015. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai wajib pajak. Jumlah total wajib pajak yang terdaftar diatas tidak termasuk bendahara, *joint-operation*, perusahaan cabang/lokasi, WP OP yang berpenghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), WP Non-Efektif, dan sejenis lainnya.

Tabel 1.4
Jumlah WP Wajib SPT

Wajib Pajak	. Jumlah WP Wajib SPT
Wajib Pajak Badan	1.184.816
Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan	2.054.732
Wajib Pajak Pribadi Karyawan	14.920.292
Total	18.159.840

Sumber: www.pajak.go.id

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa jumlah WP Wajib SPT sebanyak 18.159.840. Baru 10.945.567 WP yang menyampaikan SPT Tahunan atau 60,27% dari jumlah total WP Wajib SPT. Fakta yang terjadi di KPP Pratama Magelang tidak jauh berbeda dengan kondisi diatas. Berbagai macam motif yang dilakukan wajib pajak, dari keengganan dalam melaporkan pajak. Penentuan besarnya pembebanan pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak tidaklah mudah. Apabila terlalu tinggi masyarakat enggan dalam membayar pajak, sedangkan jika terlalu rendah pembangunan tidak akan

berjalan akibat kurangnya dana. Sehingga diperlukan metode dan praktik akuntansi khusus yang digunakan untuk memenuhi ketentuan perpajakan. Termasuk dalam penyusunan laporan keuangan fiskal serta perencanaan dalam rangka mengefisienkan beban pajak. Tujuan dari adanya akuntansi perpajakan yaitu pertama, menyediakan informasi yang diperlukan untuk menghitung besarnya Penghasilan Kena Pajak (PKP), Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dan Dasar Pengenaan Pajak (DPP) Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Kedua membantu wajib pajak untuk menghitung besarnya pajak yang terutang. Ketiga mengetahui dan menilai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan sistem *self assessment*.

Tabel 1.5
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi

Tahun	Jumlah WPOP
2011	50.959
2012	54.672
2013	59.991
2014	72.384

Sumber: KPP Pratama Magelang

Berdasarkan Tabel 1.5 jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2016 ini jumlah wajib pajak mencapai 79.353 jiwa. Akan tetapi tingkat pengembalian SPT dinilai masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Hingga pertengahan tahun 2017 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan baru setengah dari jumlah wajib pajak yang terdaftar yaitu sekitar 39.194 jiwa.

Pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah juga sudah memberikan berbagai kemudahan dalam mendaftarkan

diri sebagai wajib pajak seperti, melalui *e-Registration*, kemudahan dalam menyampaikan SPT Tahunan baik bagi WP OP maupun bagi WP Badan melalui *e-Filing*, dan kemudahan-kemudahan dalam membayar pajak melalui *e-Billing*. Berbagai media yang sudah digunakan belum dapat menggugah kesadaran belasan juta wajib pajak dan lebih banyak puluhan juta lagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja dan penerima penghasilan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Rendahnya tingkat kepatuhan yang terjadi umumnya karena kurangnya pemahaman wajib pajak, praktik penghindaran pajak, penegakan hukum yang lemah dan tidak adanya koordinasi yang baik antar instansi pemerintah. Transparansi alokasi penggunaan uang hasil pajak belum terlaksana dikarenakan pajak itu bukan hanya memungut saja dari masyarakat, tapi juga perlu ada penjelasan digunakan untuk apa saja uang hasil pajak tersebut. Apakah benar semua alokasi dana yang bersumber dari kontribusi pajak digunakan secara tepat dalam rangka mencapai pembangunan nasional yang adil dan merata untuk masyarakat Indonesia. Selain itu, adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak, karena terdapat oknum yang menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Karena laporan keuangan fiskal dibuat diakhir tahun, untuk mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan agar laporan keuangan sesuai dengan permintaan fiskus.

Adanya kasus tersebut mengakibatkan adanya keraguan dan anggapan bahwa dana pajak tidak dipergunakan sebagaimana mestinya. Adanya hal tersebut maka diperlukannya akuntansi perpajakan yang digunakan untuk melindungi hak penerimaan negara. Apabila terdapat keraguan dalam pengakuan atau pengukuran subjek atau objek pajak maka terdapat kecenderungan bahwa perpajakan lebih mengedepankan kepastian atau (realisasi) dan mengesampingkan estimasi. Akuntansi pajak digunakan untuk mencatat transaksi yang berhubungan dengan perpajakan. Akuntansi perpajakan disusun berbeda dengan akuntansi komersial, meskipun disusun berdasarkan SAK, namun harus disesuaikan dengan kepentingan perpajakan. Undang-undang perpajakan memiliki prioritas untuk dipatuhi agar tidak menimbulkan kerugian material bagi wajib pajak yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga dapat dikatakan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Alabede (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), Ardyanto dan Utaminingsih (2013), Syamsudin (2014), Suntono dkk (2015), Annisa dkk (2015), Shanti (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib. Artinya bahwa semakin baik kualitas yang ada maka semakin tinggi pula wajib pajak

yang patuh. Hasil penelitian ini inkonsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), dan Yuliani (2016) yang membuktikan bahwa bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman peraturan pajak merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Terdapat 2 dimensi wajib pajak memahami peraturan perpajakan, yaitu Pemahaman Mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak. Dalam hal pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat dikatakan belum semua wajib pajak memahami. Masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal istilah *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutanganya.

Dianutnya sistem *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Wajib pajak yang tidak

memahami dengan jelas peraturan yang ada jelas akan cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak taat terhadap peraturan yang ada, akibatnya mereka akan melalaikan sanksi yang ada. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Adiasa (2013) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Suntono dan Kartika (2015), Yulianti (2015), Suntono dkk (2015), Shanti (2016), yang membuktikan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa pemahaman peraturan pajak yang semakin tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Damajanti (2015) yang mengungkapkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kondisi keuangan wajib pajak. Jika penghasilan yang diterima wajib pajak telah memenuhi penghasilan kena pajak (PKP), maka wajib pajak harus membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak pajak (Aryobimo, 2012). Kondisi keuangan wajib pajak akan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan WP membayar pajak seseorang. Bloomqist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan merupakan salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist (2003) juga berpendapat bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib

pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya. Penelitian yang dilakukan Alabede (2011) menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Affrin dan Idris (2011) hasilnya menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderating berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kondisi keuangan sebagai variabel moderating dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Selain itu yang harus diperhatikan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak adalah risiko. Karena terdapat risiko yang harus dipertimbangkan wajib pajak sebelum melakukan pembayaran pajak (Alabede, 2011). Risiko yang dipertimbangkan adalah risiko sosial, risiko karier wajib pajak itu sendiri, risiko keuangan, dan risiko keselamatan. Penelitian Alabede (2011) preferensi risiko juga sebagai variabel moderasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko keselamatan, risiko pekerjaan maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila

seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah dalam kehidupan wajib pajak itu sendiri maka wajib pajak tersebut justru cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Aryobimo (2012) menunjukkan variabel preferensi risiko berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Adiasa (2013) menunjukkan bahwa preferensi risiko terhadap hubungan antara pemahaman tentang peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh dan tidak dapat memoderasi hubungan antara kedua variabel tersebut. Sedangkan penelitian yang dilakukan Ardyanto (2014) hasilnya menunjukkan bahwa variabel preferensi risiko berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap hubungan variabel pelayanan aparat pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Bora.

Dari uraian diatas, maka penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan Alabede (2011). Persamaan penelitian ini dengan dengan penelitian yang dilakukan Alabede (2011) yaitu penggunaan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, penggunaan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan penggunaan variabel moderating yaitu preferensi risiko dan kondisi keuangan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Alabede (2011) yaitu, pertama dengan menambahkan variabel independen yaitu pemahaman peraturan pajak (Shanti, 2016). Alasannya yaitu pemahaman peraturan pajak adalah cara wajib pajak

dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada yaitu Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Masyarakat yang paham akan pentingnya hak dan kewajiban serta bagaimana pemungutan pajaknya mereka akan paham bagaimana sanksi yang akan didapat jika mereka lalai. Wajib Pajak yang tidak paham akan peraturan perpajakan maka cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Berdasarkan informasi yang ada di KPP Pratama diperoleh bahwa rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi belum mencapai target yang diinginkan. Jika seseorang memahami pentingnya membayar pajak maka orang tersebut akan patuh dalam membayar pajak.

Kedua, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Alabede (2011) yaitu penelitian Alabede dilakukan di Nigeria dengan jumlah responden sebanyak 332 orang dimana di Nigeria tingkat kepatuhannya masih rendah yang disebabkan karena tata kelola yang masih rendah. Hal ini dipicu karena rendahnya demokrasi & akuntabilitas, stabilitas politik, efektivitas pemerintah, peraturan perundang-undangan dan pengendalian korupsi. Sedangkan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Magelang. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama karena berdasarkan informasi yang ada diperoleh bahwa rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi belum mencapai target yang diinginkan. Dampak yang ditimbulkan jika penerimaan pajak yang tidak mencapai target yaitu kurangnya ketersediaan dana untuk pembangunan infrastruktur dan program pemerintah lainnya.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang?
2. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang?
3. Apakah preferensi risiko dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang?
4. Apakah preferensi risiko dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang?
5. Apakah kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang?
6. Apakah kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang.
3. Untuk menguji dan menganalisis preferensi risiko dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang.

4. Untuk menguji dan menganalisis preferensi risiko dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang.
5. Untuk menguji dan menganalisis kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang.
6. Untuk menguji dan menganalisis kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak atau fiskus dalam memberikan gambaran mengenai Wajib Pajak Orang Pribadi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap fiskus.
2. Bagi pihak akademisi dan peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai perpajakan.
3. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan mengenai kemudahan pengisian SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan, menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.
- BAB II** : Tinjauan pustaka dan perumusan hipotesis, menjelaskan uraian landasan teori yang mendasari kualitas pelayanan, pemahaman peraturan pajak, preferensi risiko, dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak, telaah penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis, dan model penelitian.
- BAB III** : Metode Penelitian, berisi uraian mengenai populasi dan sampel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel, metoda analisis data, serta pengujian hipotesis.
- BAB IV** : Hasil dan Pembahasan, menjelaskan statistik deskriptif variabel penelitian, hasil pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan yang didapat dari uji yang telah dilakukan.
- BAB V** : Penutup, menjelaskan kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Telaah Teori

1. Teori Prospek

Teori prospek merupakan teori yang dikembangkan oleh Kahneman dan Tversky pada tahun 1979. Kahneman dan Tversky (1979) mengembangkan teori ini sebagai psikologi deskripsi yang lebih akurat dalam pengambilan keputusan. Teori Prospek adalah teori ekonomi perilaku yang menggambarkan cara orang memilih antara propabilistik alternatif yang melibatkan risiko. Teori ini menyatakan bahwa seseorang membuat keputusan berdasarkan nilai potensi kerugian dan keuntungan daripada hasil akhir, dan orang-orang menilai kerugian dan keuntungan tersebut dengan menggunakan heuristik tertentu. Jadi teori ini teori yang menjelaskan bagaimana seseorang mengambil keputusan dalam kondisi tidak pasti. Substansi teori prospek adalah proses pembuatan keputusan individual yang berlawanan dengan pembentukan harga yang biasa terjadi di ilmu ekonomi. Teori yang dilakukan oleh Kahneman & Tversky (1979) mengenai perilaku manusia yang dianggap aneh dan kontradiktif dalam mengambil suatu keputusan (Aryobimo, 2012). Subjek penelitian yang sama dengan beberapa pilihan yang sama namun diformulasikan dengan cara yang berbeda maka hasil keputusan seseorang akan berbeda. Kahneman & Tversky (1979) menamakan perilaku orang tersebut sebagai *risk aversion behavior* dan *risk seeking behavior*.

Dalam teori prospek mengungkapkan bahwa seseorang akan mencari informasi terlebih dahulu kemudian akan dibuat beberapa “*decision frame*” atau konsep keputusan. Setelah konsep keputusan dibuat maka seseorang akan mengambil keputusan dengan memilih salah satu konsep yang menghasilkan *expected utility* yang terbesar. Teori prospek menunjukkan bahwa orang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan (*gain*) daripada kerugian (*loss*), apabila seseorang dalam posisi untung maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko atau disebut *risk aversion*, sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang tersebut cenderung untuk berani menghadapi risiko atau disebut *risk seeking*.

Hubungan antara penelitian ini dengan teori prospek yaitu teori prospek menjelaskan mengenai preferensi risiko yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan menghindari dari kewajibannya. Karena wajib pajak yang memiliki sifat *risk seeking* artinya walaupun wajib pajak memiliki risiko tinggi maka tidak akan mempengaruhi wajib pajak untuk tetap membayar pajak, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat *risk aversion* apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya.

2. Teori Atribusi

Teori atribusi diperkenalkan pertama kali oleh Heider (1958) mengenai atribusi kausalitas. Kemudian dikembangkan oleh Kelley (1972) dan teori yang dikembangkan oleh Kelley (1972) merupakan teori atribusi yang paling terkenal diantara teori atribusi lainnya. Teori Atribusi Kelley (1972-1973) adalah teori atribusi yang berkembang pada tahun 1960-an dan 1970-an yang memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Kelley (1972) mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respons yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu. Kelley (1972) dalam teorinya menjelaskan tentang bagaimana orang menarik kesimpulan tentang “apa yang menjadi sebab” apa yang menjadi dasar seseorang melakukan suatu perbuatan atau memutuskan untuk berbuat dengan cara-cara tertentu.

Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi. Menurut Kelley ada tiga faktor

yang menjadi dasar pertimbangan orang untuk menarik kesimpulan apakah suatu perbuatan atau tindakan itu disebabkan secara internal atau eksternal, yaitu:

a. Kekhususan/ Keunikan (*Distinctivens*)

Keunikan merujuk pada apakah seorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku/ reaksi yang berbeda dalam situasi-situasi yang sama. Apabila perilaku dianggap biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

b. Konsensus(*Concensus*)

Konsensus adalah situasi yang membedakan perilaku seseorang dengan perilaku orang lainnya dalam menghadapi situasi yang sama. Konsensus merujuk pada apakah semua individu yang menghadapi situasi yang serupa, merespons dengan cara yang sama. Apabila seseorang berperilaku sama dengan kebanyakan orang lain, maka perilaku orang tersebut memiliki konsensus yang tinggi. Apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal. Sebaliknya jika seseorang berperilaku berbeda dengan kebanyakan orang lain, maka orang tersebut memiliki konsensus yang rendah. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal.

c. *Konsistensi (Consistency)*

Konsisten adalah derajat kesamaan reaksi seseorang terhadap stimulus atau peristiwa yang sama pada waktu yang berbeda. Merujuk pada apakah individu selalu merespons dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, semakin tidak konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006). Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain: pemahaman peraturan pajak, preferensi risiko wajib pajak, kondisi keuangan wajib pajak (Suntono dkk, 2015).

3. Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2008). Pengaruh model-model adalah sentral pada sudut pandang pembelajaran sosial. Proses dalam pembelajaran sosial untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu meliputi :

- a. Proses perhatian, yaitu proses individu mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model.
- b. Proses penahanan, yaitu proses individu mengingat tindakan suatu model setelah model tersebut tidak lagi tersedia.
- c. Proses reproduksi motorik, yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.
- d. Proses penegasan, yaitu proses individu menampilkan perilaku yang dicontohkan jika tersedia insentif positif atau negatif.

Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Teori ini diadopsi untuk menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

B. Telaah Literatur

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self-assessment system*, dimana wajib

pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Nurmantu yang dikutip oleh Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Adiasa (2013) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Nasucha yang dikutip oleh Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari:

- a. Kewajiban wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Devano (Rahayu, 2006:110) adalah:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.

- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Pajak

- a. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Soemitro dalam Resmi (2012:1) pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut disempurnakan

menjadi, pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplusnya” digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Definisi pajak menurut Djajadiningrat (Resmi, 2012:1) pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai, hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Definisi pajak menurut Feldmann (Resmi, 2012:1) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

1) Pengertian Wajib Pajak

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak 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. Orang

Pribadi merupakan Subjek Pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

2) Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2011 : 1), yaitu :

- a) Fungsi anggaran (*budgetair*), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.
- b) Fungsi mengatur (*regulerend*) artinya pajak sebagai alat pengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

3) Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan merupakan suatu metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara. Pada prinsipnya pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor pribadi dan swasta ke sektor negara, dan bersifat memaksa. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2011: 7), yaitu sebagai berikut :

- a) *Official Assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
- b) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.
- c) *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. Kondisi Keuangan

Kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif atau negatif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2003) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Bloomqist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak

jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

3. Preferensi Risiko

Definisi risiko menurut Soemarno (Tjiptono, 2007:68) yaitu suatu kondisi yang timbul karena ketidakpastian dengan seluruh konsekuensi tidak menguntungkan yang mungkin terjadi. Sedangkan menurut Subekti (Tjiptono, 2007:69), definisi risiko adalah risiko kewajiban memikul kerugian yang disebabkan karena suatu kejadian di luar kesalahan salah satu pihak. Dari uraian definisi risiko menurut beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa risiko adalah suatu kondisi yang muncul akibat adanya ketidakpastian yang memungkinkan terjadinya risiko baik bagi individu, badan/perusahaan. Jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, risiko dapat disimpulkan sebagai suatu keadaan yang timbul karena adanya ketidakpastian sehingga dapat mengakibatkan ketidakpatuhan wajib pajak dan dapat merugikan badan/perusahaan.

Preferensi risiko sebagai variabel moderasi dan secara operasional didefinisikan sebagai risiko atau peluang yang akan dipertimbangkan oleh Wajib Pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia. Preferensi risiko merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambilan keputusan termasuk teori prospek (Yulianti,2015). Teori ini mengungkapkan bahwa ketika wajib pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh

karena itu, ketika kepatuhan pajak memiliki hubungan yang kuat dengan preferensi risiko maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah artinya wajib pajak memiliki berbagai risiko yang tinggi akan dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Julianti,2014). Indikator dalam preferensi risiko adalah :

a. Risiko Keuangan

Risiko Keuangan dikaitkan pada kondisi keuangan pada seseorang. Seseorang yang memiliki investasi tidak dapat terhindar dari risiko, seperti tidak mendapat dividen dan mengalami kerugian atau Capital loss. Adapun juga seseorang yang berwirausaha tidak dapat terhindar dari risiko keuangan Intinya seseorang yang mengalami kebangkrutan termasuk dalam risiko keuangan. Hal tersebut akan mempengaruhi seseorang sebagai wajib pajak dalam melaporkan pajak.

b. Risiko Kesehatan

Kesehatan seseorang tentu mempengaruhi dalam menjalankan berbagai aktifitas. Salah satunya aktifitas sebagai wajib pajak. Orang yang memiliki penyakit kronis tentu mempengaruhi aktifitasnya sebagai wajib pajak. Adapun juga orang yang memiliki gangguan jiwa maupun cacat bawaan akan berpengaruh terhadap aktifitas perpajakan. Tentu kegiatan memenuhi kewajiban pajak tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan harapan.

c. Risiko Sosial

Risiko sosial menyangkutkan pada keadaan lingkungan pada masyarakat. Pada penelitian ini risiko sosial lebih menekankan pada hubungan antara wajib pajak dengan petugas pajak. Hubungan tersebut akan mempengaruhi kepatuhan dalam perpajakan. Selain itu terdapat risiko sosial yang terjadi bilamana terjadi perubahan kebijakan perpajakan oleh pemerintah tentu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

d. Risiko Pekerjaan

Pekerjaan berperan besar terhadap kehidupan seseorang dan tentunya berperan bagi seorang wajib pajak. Perbedaan jenis maupun jabatan pekerjaan seseorang dapat memberikan perbedaan kepatuhan wajib pajak. Orang yang memiliki pekerjaan tidak tetap cenderung memiliki kepatuhan wajib pajak yang rendah. Adapun juga orang yang terkena PHK tidak menyadari bahwa orang tersebut masih memiliki tanggungan pajak.

e. Risiko Keselamatan

Risiko keselamatan pada penelitian ini terkait dengan risiko pekerjaan. Orang dalam pekerjaan terdapat risiko dalam keselamatan kerjanya. Penyebab seseorang dikenakan sanksi ataupun penyebab seseorang mengalami kecelakaan dalam bekerja dikarenakan tidak menjaga keselamatan dalam bekerja.

4. Kualitas Pelayanan

Definisi umum kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007:50) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Namun, arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga menyenangkan pelanggan, inovasi ke pelanggan serta membuat pelanggan lebih inovatif. Kualitas Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Kualitas pelayanan itu penting bagi penyedia jasa karena sebagai evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang mereka dapatkan rendah jika kinerja tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan akan meningkat jika kinerjanya sesuai dengan yang mereka inginkan. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan publik baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan

dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan negara. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak adalah aspek pelayanan terhadap wajib pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memegang kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kepada wajib pajak.

Menurut Caro & Garcia (2007) indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Brady & Cronin (2001) juga berpendapat bahwa lingkungan fisik yang mana pelayanan yang diberikan fiskus juga akan mempengaruhi kepuasan dari persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dari fiskus. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan juga merupakan peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Maksud dari hasil kualitas pelayanan yang diberikan adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selama ini peranan dari fiskus lebih banyak menjadi seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan perna yang lebih dari sekedar memeriksa. Mendayagunakan SDM aparat pajak/fiskus sangat dibutuhkan

guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan. Selain itu, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Beberapa penelitian mengenai pelayanan terhadap wajib pajak seperti Alabede (2011) dan Jatmiko (2006) yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Pemahaman Peraturan Pajak

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. Pemahaman peraturan pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya (Adiasa,2013). Konsep pemahaman pajak menurut Rahayu (2010:141) terdapat dua dimensi wajib pajak pemahaman peraturan perpajakan, yaitu (1) pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, dan (2) pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia. Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara perpajakan sudah diatur dalam Undang-

Undang Nomor 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang (*Self Assessment System*). Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tau akan fungsi pembayaran pajak. Harapannya sistem ini dapat terwujud keadilan. Adil artinya wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tau menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

C. Telaah Penelitian Sebeumnya

Tabel 2.1
Telaah Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Alabede, dkk (2011)	<p>Variabel independen: Kualitas pelayanan fiskus</p> <p>Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak</p> <p>Variabel moderating: Kondisi keuangan wajib pajak Preferensi risiko</p>	<p>Kualitas pelayanan memiliki positif yang signifikan dengan kepatuhan perilaku pajak. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa moderasi preferensi risiko berpengaruh negatif yang kuat efek pada hubungan antara kualitas pelayanan dan perilaku kepatuhan pajak. Pelayanan dari pajak penghasilan di Nigeria ditandai dengan tingkat kepatuhan yang rendah dan oleh karena itu, tidak ada keraguan bahwa peningkatan kualitas tata kelola publik akan memberikan kontribusi yang signifikan di kebangkitan kembali budaya kepatuhan pajak antara wajib pajak orang pribadi di Nigeria.</p>
2.	Suntono dan Kartika (2015)	<p>Variabel independen: Peraturan Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak</p> <p>Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel moderating: Preferensi Risiko</p>	<p>Variabel pemahaman peraturan pajak dan pelayanan aparat pajak secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Demak. Preferensi risiko sebagai variabel moderasi tidak dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan</p>

Tabel 2.1
Telaah Penelitian Sebelumnya
(Lanjutan)

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			pajak dengan kepatuhan wajib pajak dan hubungan antara pelayanan aparat pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Demak.
3.	Jatmiko (2016)	<p>Variabel independen: Sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan</p> <p>Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak</p>	Sikap WP pada pelaksanaan sanksi dan denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang
4.	Ardyanto dan Utaminingsih (2013)	<p>Variabel independen: Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak</p> <p>Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel moderating: Preferensi Risiko</p>	Sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, pelayanan aparat pajak secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, preferensi risiko berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, preferensi

Tabel 2.1
Telaah Penelitian Sebelumnya
(Lanjutan)

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>risiko tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora, preferensi risiko berpengaruh secara negatif dan signifikan pada hubungan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WPOP) di Kecamatan Blora yang terdaftar pada KPP Pratama Blora.</p>
5.	Shanti (2016)	<p>Variabel independen: Kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan</p> <p>Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan, dan kualitas pelayanan & pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan.</p>

Tabel 2.1
Telaah Penelitian Sebelumnya
(Lanjutan)

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
6.	Aryobimo (2012)	Variabel independen: Kualitas pelayanan fiskus Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak Variabel moderating: Kondisi keuangan wajib pajak Preferensi risiko	Kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan dan preferensi risiko Wajib Pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak
7.	Adiasa (2013)	Variabel independen: pemahaman peraturan perpajakan Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak Variabel moderating: Preferensi risiko	Pemahaman peraturan perpajakan, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. preferensi risiko berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. prefrensi terhadap hubungan antara pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak berpengaruh tidak signifikan dan tidak dapat memoderasi hubungan antara kedua variabel tersebut.

D. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan (Caro dan Garcia, 2007). Kualitas interaksi yaitu cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib

pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas lingkungan fisik yaitu peran dari kantor pajak dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yaitu *feedback* yang diberikan oleh wajib pajak, jika fiskus dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepatuhan seseorang yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang mendorong wajib pajak untuk taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan juga mampu mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Jika indikator kualitas pelayanan seseorang terpenuhi maka seseorang akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik akan memotivasi seseorang untuk patuh dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak tercipta dari persepsi wajib pajak itu sendiri terhadap faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhinya. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman baik pengalaman dari diri sendiri maupun dari orang lain terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak..

Kebutuhan wajib pajak adalah menghitung besarnya pajak yang pantas. Pajak yang pantas adalah besarnya pajak yang secara yuridis tidak melanggar peraturan perpajakan dan secara ekonomis tidak memberatkan

keuangan wajib pajak. Kesiapan wajib pajak dalam membayar pajak erat kaitannya dengan kepuasan yang didapat wajib pajak dari pelayanan yang diberikan fiskus. Adanya kenyamanan, kemudahan dan didukung oleh lingkungan fisik yang memadai membuat wajib pajak merasa terangsang atau termotivasi untuk taat dan patuh.

Hasil penelitian Alabede (2011) menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Shanti (2016), Ardyanto dan Utaminingsih (2014), Suntono dan Kartika (2015), Aryobimo (2012). Artinya bahwa dengan adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak maka hal ini mampu dijadikan sebagai modal utama untuk menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan ini dapat berupa fasilitas yang meliputi sarana dan prasana pendukung untuk mempermudah wajib pajak. Selain itu juga dari segi fiskusnya yaitu adanya aparatur pajak yang menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak, sehingga mendorong sikap patuh. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak akan taat dalam membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat 2 dimensi wajib pajak memahami peraturan perpajakan, yaitu pemahaman mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak. Indikator pemahaman peraturan perpajakan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu pertama kepemilikan NPWP. Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak.

Semakin rendah pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini terjadi apabila wajib pajak menggunakan pengalaman orang lain sebagai dasar dalam membuat keputusan. Kurangnya pengalaman dan pemahaman yang dimiliki akan menimbulkan Wajib Pajak menggunakan pemahaman dan orang lain sebagai dasar pemahaman mereka. Jika pengalaman yang dimiliki orang lain dalam membayar pajak kurang baik maka akan menimbulkan pemahaman yang keliru. Dari pengamatan dan pemahaman yang keliru membuat seseorang menjadi termotivasi untuk ikut tidak patuh. Berdasarkan teori atribusi terdapat faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak. Pada dasarnya faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri masing-masing individu. Faktor internal merupakan faktor yang melekat pada individu yang dapat menimbulkan, mengarahkan, mempertahankan, dan menghentikan perilaku patuh atau tidak patuh. Kesiapan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berkaitan dengan kepentingan atau kebutuhan wajib pajak yang harus dipenuhi. Kebutuhan wajib pajak adalah menghitung besarnya pajak yang pantas. Pajak yang pantas adalah besarnya pajak yang secara yuridis tidak melanggar peraturan perpajakan dan secara ekonomis tidak memberatkan keuangan wajib pajak. Perilaku patuh dalam membayar pajak dapat didorong dengan menciptakan peraturan yang dapat mengakomodasi dan mendinamisasi.

Penelitian yang dilakukan Shanti (2016) membuktikan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa pemahaman peraturan pajak yang semakin tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adiasa (2013), Yulianti (2015), Julianti (2014) dan Suntono dan Kartika (2015) yang membuktikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2. Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Preferensi Risiko dalam Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Preferensi risiko dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya variabel moderating bertujuan untuk melihat pengaruh yang ditimbulkan apakah memperkuat ataupun memperlemah penelitian. Penelitian dari Alabede (2011) menggunakan teori prospek untuk memprediksi pengaruh preferensi risiko dalam memoderasi hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hubungan antara penelitian ini dengan teori prospek yaitu teori prospek menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya. Berdasarkan teori atribusi preferensi risiko merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Keputusan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh perilaku terhadap risiko yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Pengambilan keputusan dalam melaksanakan peraturan perpajakan berasal dari dalam diri dan keyakinan dari Wajib Pajak itu sendiri serta pengamatan baik pengalaman yang dialami maupun pengalaman dari orang lain. Apabila Wajib Pajak merupakan seseorang yang taat terhadap hukum, risiko yang dialami tidak akan mempengaruhi kepatuhannya. Kepuasan Wajib Pajak terhadap proses yang diterima dari fiskus akan

mendorong perilaku patuh. Wajib Pajak yang memiliki risiko yang tinggi tapi apabila Wajib Pajak tersebut mempunyai sifat *risk seeking* maka Wajib Pajak tetap akan melaksanakan kewajibannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2013) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh positif dalam hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dan dapat memoderasi hubungan antara kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, ketika seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi baik risiko kesehatan, risiko pekerjaan maka hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus buruk dan kepatuhan wajib pajak lemah atau wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila seorang wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah maka hubungan antara persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi maka wajib pajak tersebut cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Dari uraian di atas maka penelitian ini untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan dari variabel moderasi preferensi risiko terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, juga apakah hubungan antara preferensi risiko dengan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus positif atau negatif. Oleh karena itu, preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga berpengaruh

terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H3. Preferensi Risiko memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Preferensi Risiko dalam Hubungan antara Pemahaman Peraturan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Preferensi risiko dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memoderasi hubungan antara variabel pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hubungan antara variabel pemahaman peraturan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak apabila dapat dimoderasi oleh tingkat preferensi yang tinggi pada wajib pajak dalam menghadapi risiko yang muncul. Preferensi risiko yang tinggi adalah keadaan dimana seorang wajib pajak akan menghadapi risiko yang berkaitan dengan kemungkinan membayar pajak atau risiko-risiko lainnya.

Berdasarkan teori atribusi, preferensi risiko dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan faktor internal. Faktor yang bersumber dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya adalah tergantung bagaimana perspektif wajib pajak memandang perpajakan itu sendiri. Sikap patuh wajib pajak tergantung dari seberapa besar keyakinan yang dimiliki wajib pajak terhadap manfaat yang akan diperoleh di masa yang akan datang. Kontribusi yang diberikan wajib pajak akan berpengaruh terhadap apa yang akan dinikmati mendatang. Berdasarkan teori prospek terdapat 2 sifat

wajib pajak, yaitu *risk seeking* dan *risk aversion*. Semakin tinggi kecenderungan dalam menghadapi risiko seorang wajib pajak maka akan semakin berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam membayar pajak apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang baik terkait peraturan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Adiasa (2013) mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut tidak akan memenuhi kewajibannya. Apabila seorang wajib pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi maka cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak, sedangkan apabila wajib pajak memiliki tingkat risiko yang rendah justru cenderung untuk lebih tidak taat dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa preferensi risiko memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak. Namun hal sebaliknya bisa saja terjadi. Preferensi risiko dikatakan sukses jika hasil pengujian menunjukkan variabel moderating bertolak belakang dengan pengujian variabel independen dan variabel dependen. Artinya, jika variabel pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel preferensi risiko berpengaruh negatif maka preferensi risiko berhasil memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika hasil pengujian menunjukkan pengaruh negatif antara pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan preferensi risiko juga berpengaruh

negatif maka preferensi risiko dikatakan tidak berhasil memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4. Preferensi Risiko memoderasi hubungan antara Pemahaman Peraturan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

5. Pengaruh Kondisi Keuangan dalam Hubungann antara Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kondisi keuangan merupakan salah satu sumber tekanan bagi seseorang. Maksudnya beban keuangan mungkin dapat mempengaruhi komitmen seseorang untuk membebaskan kewajibannya termasuk utang pajak. Pengertian pengaruh moderasi kondisi keuangan seseorang terhadap kepatuhan pajak dan faktor penentu lainnya mungkin lebih jelas apabila diterapkan dalam negara berkembang. Meskipun kondisi keuangan seseorang tidak baik tapi jika seseorang tersebut merupakan orang yang patuh dan taat terhadap aturan maka akan tetap membayar pajaknya. Berdasarkan teori prospek seseorang yang memiliki sifat *risk seeking* meskipun wajib pajak memiliki risiko yang tinggi tapi tidak akan menghindar dari kewajibannya. Terlebih lagi jika didukung oleh kenyamanan, kemudahan dan didukung oleh lingkungan fisik yang memadai membuat wajib pajak merasa terangsang atau termotivasi untuk taat dan patuh.

Hasil penelitian yang dilakukan Alabede (2011) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, ketika kondisi keuangan wajib pajak baik dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan meningkat. Sebaliknya, apabila kondisi keuangan wajib pajak dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan turun. Kondisi keuangan sebagai variabel *moderating* dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Dalam penelitian ini kondisi keuangan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak baik maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan tinggi. Namun, apabila ditambahkan variabel kondisi keuangan wajib pajak maka hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat lebih kuat atau dapat lebih lemah.

Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak diduga dapat berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi

wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H5. Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

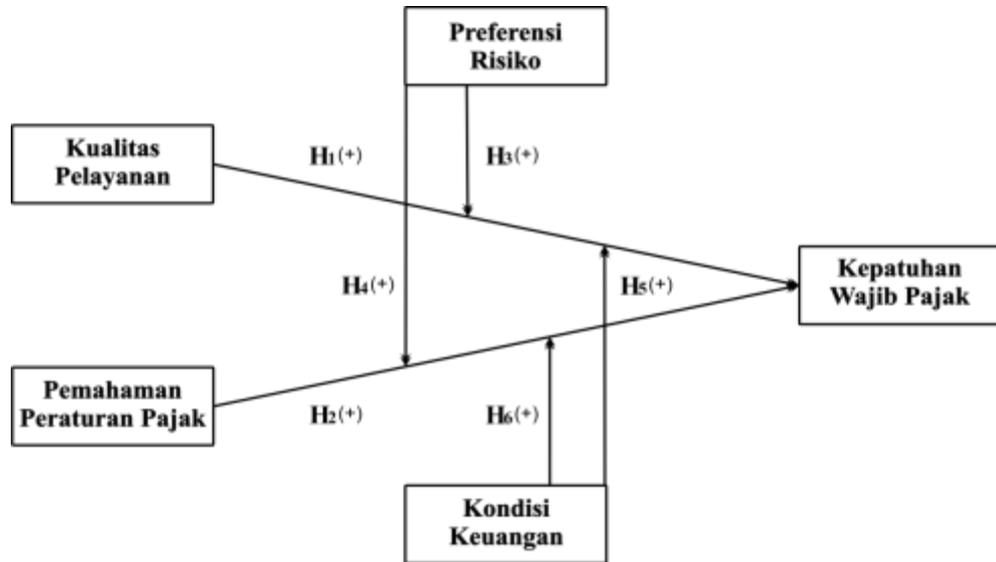
6. Pengaruh Kondisi Keuangan dalam Hubungan antara Pemahaman Peraturan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kondisi keuangan merupakan variabel moderating yang digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh yang ditimbulkan apakah memperlemah atau memperkuat. Ada beberapa indikasi dalam penelitian lain yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan seseorang (persyaratan) dan kewajiban keluarganya dapat memoderasi hubungan komitmen dan kinerja seseorang. Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan. Implikasi efek moderating dari kondisi keuangan pada kepatuhan pajak dan faktor-faktor penentunya mungkin lebih jelas dalam masyarakat dimana ada tanggung jawab yang harus dipikul dalam sebuah keluarga (Julianti, 2014). Besarnya pendapatan yang diperoleh jika kondisi keuangannya buruk cenderung akan menghindari pembayaran pajaknya. Terlepas dari bagaimana persepsi maupun dengan kualitas fiskusnya. Berdasarkan teori prospek wajib pajak akan keputusan berdasarkan nilai potensi kerugian dan keuntungan daripada hasil akhir, dan orang-orang menilai kerugian dan keuntungan tersebut dengan menggunakan heuristik tertentu. Jadi teori prospek ini teori yang menjelaskan bagaimana

seseorang mengambil keputusan dalam kondisi tidak pasti. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. Hal ini juga membuat seseorang semakin dirumitkan jika memiliki tekanan keuangan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

Julianti (2014) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak secara langsung berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun berbeda hasilnya apabila hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak ditambahkan variabel kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderating. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H6. Kondisi keuangan memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

E. Model Penelitian

Gambar 2.1
Model Penelitian

Sumber : Modifikasi pada Penelitian James O. Alabede

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel Penelitian

Sekaran (2008:121) menyatakan populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Populasi adalah seluruh kumpulan dari elemen-elemen yang akan dibuat kesimpulan, sedangkan elemen (unsur) adalah subjek dimana pengukuran akan dilakukan. Besarnya populasi yang akan digunakan dalam suatu penelitian tergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat atau dihasilkan. Populasi dalam penelitian adalah semua individu yang tergolong dalam Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang masih aktif menjalankan kewajiban perpajakannya dan terdaftar di KPP Pratama Magelang. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Magelang sebesar 79.353.

Sampel merupakan bagian dari populasi. Sampel terdiri atas jumlah anggota yang dipilih dari populasi (Uma Sekaran, 2008:123). Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan non probability sampling yaitu *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin (Aryobimo, 2012) sebagai berikut :

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : error, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 5%)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Magelang jumlah wajib pajak orang pribadi yang masih aktif menjalankan kewajiban perpajakannya hingga tahun ini sebanyak 79.353 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu jumlah sampel minimal untuk penelitian ini dengan e (error) sebesar 5% adalah :

$$n = \frac{79.353}{(1 + 79.353 (0,05)^2)} = 397,99 \text{ (bulatkan 398 sampel)}$$

B. Metode Pengumpulan Data

1. Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang. Datanya berupa kuesioner yang nantinya akan diisi oleh para Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden yang sempat dan bersedia langsung untuk menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Magelang sebesar 79.353. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala lima angka

yaitu Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Cukup Setuju (CS), Angka 4 = Setuju (S), Angka 5 = Sangat Setuju (SS).

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner yang berupa angket. Jenis kuesioner yang digunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup dalam penelitian adalah pernyataan-pernyataan yang harus dipilih oleh responden dari berbagai pilihan jawaban yang tersedia. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Dalam pengambilan sampel berdasarkan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti dalam menyebarkan kuisisioner.

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan 3 variabel utama yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderating. Variabel bebas/independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko. Ringkasan variabel penelitian, dimensi, indikator dan skala pengukuran ditunjukkan dalam Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

Variabel (X/Y/M)	Dimensi	Indikator	Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Bagaimana Wajib Pajak mematuhi peraturan dan hukum	a. Penyampaian Laporan Pajak b. Penghitungan Jumlah Pajak c. Penyampaian SPT d. Pembayaran Pajak Sesuai Besaran Pajak e. Pembayaran Tepat Waktu	Skala Interval
		Kiryanto (2000), dan Jatmiko (2006), Syamsudin (2014)	
Kualitas Pelayanan (X1)	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan	a. Kualitas Interaksi b. Kualitas Lingkungan Fisik c. Hasil Kualitas Pelayanan	Skala Interval
		Alabede (2011), Caro dan Gracia (2007), Aryobimo (2013)	
Pemahaman Peraturan Pajak (X2)	Tingkat Pengetahuan dan Pemahaman yang dimiliki Wajib Pajak tentang Peraturan	a. Kepemilikan NPWP b. Pengetahuan dan Pemahaman Hak dan Kewajiban Wajib Pajak c. Pengetahuan dan Pemahaman PTKP, PKP, Tarif Pajak, Faktur Pajak, dan Sanksi Pajak	Skala Interval
		Kiryanto (2000), dan Jatmiko (2006), Adiasa (2013)	
Preferensi Risiko (M1)	Tingkat Risiko yang dimiliki Wajib Pajak	a. Risiko Keuangan b. Risiko Kesehatan c. Risiko Sosial d. Risiko Pekerjaan e. Risiko Keselamatan	Skala Interval
		Alabede (2011), Adiasa (2013)	
Kondisi Keuangan (M1)	Kondisi Keuangan yang dimiliki Wajib Pajak	a. Kepuasan terhadap tingkat penghasilan b. Kepuasan terhadap kondisi keuangan	Skala Interval
		Torgler (2007), Aryobimo (2013), Syamsudin (2014)	

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi variabel dependen dalam penelitian ini. Menurut Nurmanto kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Indikator kepatuhan menurut Rahayu (2010:141) wajib pajak antara lain a) Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu, b) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, c) Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu, d) Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang, e) Melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju.

2. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Menurut Tjiptono (2007:50) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Terdapat 3 dimensi dari persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus antara lain kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Terdapat 21 pernyataan yang digunakan sebagai dasar pengukuran persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan. Indikator itu antara lain: jumlah fiskus yang baik, perilaku fiskus, respon fiskus dalam pelayanan, pemahaman kebutuhan oleh fiskus, jumlah fiskus

di kantor pajak, pemahaman fiskus tentang SPT, kenyamanan lingkungan kantor pajak, keunggulan suasana kantor pajak dari beberapa kantor birokrasi pemerintah, pentingnya lingkungan fisik kantor pajak, pentingnya tata ruang kantor pajak, kebutuhan wajib pajak terkait penataan tata ruang, desain fasilitas kantor pajak, penilaian fiskus oleh wajib pajak, pelayanan fiskus terhadap perlindungan wajib pajak, lingkungan kantor pajak yang terbaik, bangunan kantor pajak yang modern, kepastian waktu tunggu kantor pajak, pengefisienan waktu tunggu oleh fiskus, pemahaman waktu tunggu oleh fiskus, fasilitas modern kantor pajak, pengetahuan fiskus tentang pelayanan, pengetahuan di kantor pajak, pemahaman kebutuhan wajib pajak oleh fiskus, penyediaan pelayanan dan kualitas oleh fiskus. Indikator pertanyaan di atas merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Alabede (2011). Diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju.

3. Pemahaman Peraturan Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Menurut Adiasa (2013) Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Konsep pemahaman pajak menurut Rahayu (2010:141) terdapat dua dimensi wajib pajak pemahaman peraturan perpajakan, yaitu (1) pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (2)

pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia. Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak. Indikator dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai (1) hak dan kewajiban wajib pajak, dan (2) pemungutan pajak. Indikator dari pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia meliputi (1) pemahaman wajib pajak undang-undang dan (2) pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan). Penelitian Kiryanto (2000) dan Jatmiko (2006) menjabarkan indikator tersebut menjadi, mengetahui dan memahami undang-undang perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, pemahaman mengenai PKP, PTKP, tarif pajak. Diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju.

4. Preferensi Risiko

Menurut Adiasa (2013) preferensi risiko adalah pertimbangan yang dilakukan wajib pajak terhadap risiko yang akan ditimbulkan, sehingga menjadi prioritas utama wajib pajak diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia. Indikator preferensi risiko antara lain risiko sosial, risiko pekerjaan, risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko keselamatan (Alabede, 2011). Diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin mulai

dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju.

5. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan kondisi ekonomi yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap kemampuan untuk membayar pajak yang terutang (Torgler,2007). Kondisi ekonomi yang kurang baik yang dialami oleh seorang wajib pajak akan memberatkan dan membebani wajib pajak dimana terdapat kebutuhan lain yang menjadi prioritasnya. Torgler (2007) mengungkapkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak diukur secara pasti dengan menggunakan pilihan “puas” atau “tidak puas” dan dimana jawaban sangat setuju dan setuju menjelaskan bahwa wajib pajak puas terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri, sedangkan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju menjelaskan bahwa wajib pajak tidak puas terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri.

D. Alat Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi komputer yaitu SPSS versi 21. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data yaitu menggunakan:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan *skewness* (Ghozali, 2013: 19). Kurtosis dan *skewness* merupakan ukuran untuk melihat apakah data terdistribusi secara

normal atau tidak. *Skewness* mengukur kemencengan dari data dan kurtosis mengukur puncak dari distribusi data. Statistik deskriptif memberikan gambaran terperinci mengenai profil responden meliputi: jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lamanya bekerja. Analisis ini digunakan untuk menghitung tanggapan responden dalam penyebaran kuesioner yang nantinya akan dibagikan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor KPP Pratama Magelang.

2. Uji Kualitas Data

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian tersebut bertujuan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Prosedur pengujian kualitas data adalah sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2013: 52). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. *CFA* digunakan untuk menguji apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi variabel. Jika masing-masing indikator memiliki *loading factor* yang tinggi, maka indikator tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013: 56).

Analisis faktor seperti *CFA* membutuhkan terpenuhinya serangkaian asumsi. Asumsi pertama ialah korelasi antar variabel harus cukup kuat, hal ini dapat dilihat dari nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (*KMO*) $> 0,50$ serta signifikansi dari *Barlett's Test* $< 0,05$. Kemudian melihat *Measure of Sampling Adequacy* (*MSA*) $> 0,5$ untuk memastikan variabel masih bisa diprediksi dan dianalisis lebih lanjut. Analisis faktor dapat menentukan seberapa besar faktor yang nantinya terbentuk mampu menjelaskan variabel (Ghozali, 2013: 58).

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 adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan menghitung *croanbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal/reliabel jika memberikan nilai *croanbach's alpha* lebih dari 0,70. (Ghozali, 2013:47).

E. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis juga dilakukan dengan menggunakan uji *goodness of fit* (uji F) dan uji t. Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas/independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Uji t untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas/independen secara individual dapat menerangkan variabel dependen/terikat.

1. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis data yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)* atau disebut Uji Interaksi digunakan untuk menguji hipotesis. Persamaannya adalah :

$$\mathbf{KWP} = \alpha + \beta_1\mathbf{KP} + \beta_2\mathbf{PPP} + \beta_3\mathbf{KP.PR} + \beta_4\mathbf{KP.KK} + \beta_5\mathbf{PPP.PR} + \beta_6\mathbf{PPP.KK} + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan dari persamaan diatas sebagai berikut :

KWP	=	Kepatuhan Wajib Pajak
KP	=	Kualitas Pelayanan
Ppp	=	Pemahaman Peraturan Perpajakan
PR	=	Preferensi Risiko
KK	=	Kondisi Keuangan Wajib Pajak
α	=	Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$	=	Koefisien Regresi Variabel
E	=	Error Term

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya (variasi) nilai variabel dependen. Nilai koefisien determinasi mempunyai rentang antara

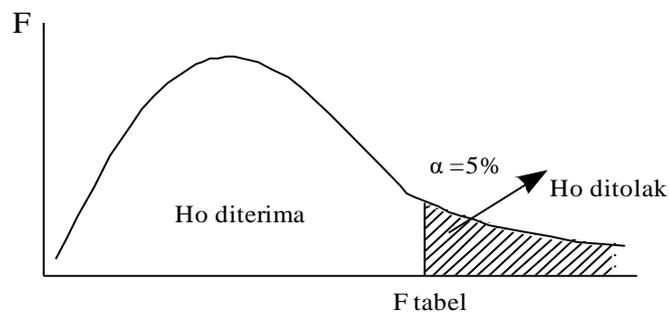
0 sampai 1. Apabila nilai R^2 semakin mendekati 1 maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen (Ghozali, 2013;97). Bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model merupakan kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi. Pada setiap tambahan data variabel independen, R^2 pasti meningkat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan nilai *adjusted* R^2 . Nilai *adjusted* R^2 lebih fleksibel karena dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Apabila nilai *adjusted* R^2 bernilai negatif, maka nilai *adjusted* R^2 dianggap bernilai nol.

3. Uji *Goodness of Fit* (Uji F)

Uji F pada digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual (*goodness of fit*). Uji F dalam penelitian ini untuk menguji apakah variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan telah cocok (fit) atau tidak. Tingkat signifikansi dalam penelitian sebesar 5% dengan derajat kebebasan pembilang (df_1)=k dan derajat kebebasan penyebut (df_2) = n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Pengujian dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan *p value* < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti model yang digunakan dalam penelitian ini bagus.

- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dan $p\ value > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti model yang digunakan dalam penelitian ini tidak bagus.



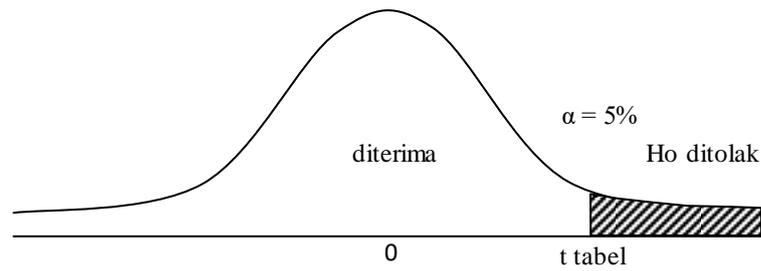
Gambar 3.1
Uji F

4. Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013: 98). Uji t dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan t tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi 5%. Menentukan t tabel menggunakan derajat kebebasan $df = n - 1$ di mana n menunjukkan banyaknya responden.

a. Hipotesis Positif

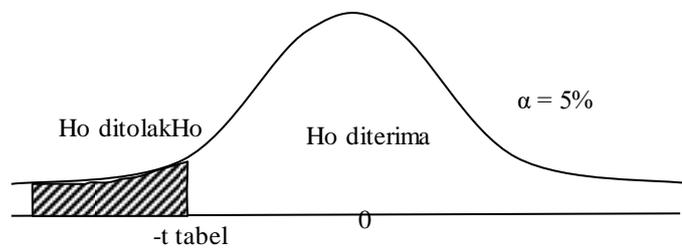
- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $p\ value < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $p\ value > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a tidak diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambat 3.2
Uji t positif

b. Hipotesis Negatif

- 1) Jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $p \text{ value} < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $-t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$ atau $p \text{ value} > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a tidak diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambar 3.3
Uji t negatif

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Magelang dengan jumlah sampel sebanyak 398 wajib pajak yang dilakukan dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Namun jumlah sampel yang dapat diolah sebanyak 354 ekseplar. Hasil uji validitas menunjukkan pada variabel kualitas pelayanan terdapat 4 pernyataan yang tidak valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama dan hipotesis keempat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif, yang artinya semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Terpenuhinya unsur-unsur kualitas pelayanan yaitu kualitas fisik, kualitas lingkungan fisik dan hasil kualitas pelayanan akan memberikan persepsi yang baik sehingga akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak.

Hipotesis keempat yaitu variabel moderasi preferensi risiko berpengaruh positif terhadap hubungan antara pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. artinya adanya variabel preferensi risiko memperkuat

hubungan antara pemahaman peraturan pajak, semakin tinggi risiko, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sebaliknya hipotesis kedua dan ketiga berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya semakin tinggi tingkat pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, artinya bahwa adanya variabel moderasi preferensi risiko memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan, semakin tinggi risiko, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak rendah.

Hipotesis kelima dan keenam tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel moderating kondisi keuangan tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan tidak mampu memberikan dampak atau perubahan apapun dengan variabel kualitas pelayanan dan variabel pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Keterbatasan

Penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel, yaitu 2 variabel independen dan 2 variabel moderating untuk menganalisis faktor-faktor yang

mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang. Kemampuan variabel independen dan variabel moderating dalam menjelaskan variasi variabel dependen masih terbatas. Pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling* yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti terkadang tidak tepat sasaran. Adanya hasil uji yang tidak valid dan hasil uji berpengaruh negatif dimungkinkan perlu adanya ditinjau kembali kuesioner.

C. Saran

Berdasarkan penelitian ini terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk penelitian berikutnya. Pertama harus ada variabel lain yang digunakan sebagai variabel kontrol, sehingga mampu mengontrol kepatuhan wajib pajak seperti, transparansi perpajakan, administrasi perpajakan, tata kelola pemerintahan. Kedua menggunakan metode *purposive sampling* untuk pengambilan sampel mungkin dapat lebih membantu karena data yang diambil lebih tepat sasaran karena terdapat syarat-syarat atau ketentuan yang harus dipenuhi, sehingga hasil dalam penelitian sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga perlu dilakukan penambahan atau perubahan pernyataan, serta kontrol langsung terhadap kuesioner yang dibagikan agar tingkat pengembalian dapat maksimal dan memenuhi kriteria sehingga hasilnya sesuai.

Saran yang diberikan kepada aparat pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan lebih banyak manfaat atas kepemilikan NPWP, memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, dan

memberikan sanksi perpajakan secara tegas kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Selain itu, wajib pajak diharapkan dapat terus aktif untuk belajar perpajakan agar pemahaman mengenai peraturan perpajakan semakin meningkat demi terwujudnya pelaksanaan *self assessment system* yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adah, Analisa dan Chandra Dewi Puspitasari. *Upaya Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Muntilan dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan di Kabupaten Magelang.pdf (Online)*. Diakses tanggal 29 Maret 2017.
- Adiasa, Nirawan. 2013. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Negeri Semarang.
- Affrin, Z. Z., Idris, K, M. 2011. *Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. Volume 5; (90–108).
- Alabede, James,O., Ariffin, Z. Z., Idris, K, M. 2011. *Public Governance Quality and Tax Compliance Behaviour in Nigeria : The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference. Issues in Social and Environmental Accounting*. Volume 5; (3-24).
- Ardyanto, Arif Angga dan Nanik Sri Utaminingsih. 2014. Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Analysis Journal*. Volume 3; (220-229).
- Aryobimo, Putut Tri. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Skripsi*. Semarang:Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Bloomquist, K. M. 2003. *Income inequality and tax evasion : A systhensis. Tax Notes International*. Volume 31(4); (347 – 367).
- Brady, M & Cronin J. 2001. *Some New Thought on Conceptualing Perceive quality. Journal of Marketing*. Volume 65; (34-49).
- Caro, L. M., & Garcia, J. A.M. 2007. *Measuring Perceive Service in Urgen Transport Service. Journal of Retailing and Customer Service*.
- Damajanti, Anita. 2015 . Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*. ISSN 1410-9859 Volume 17(2); (12-28).

- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. Laporan Tahunan 2015 Tahun Pembinaan Wajib Pajak : Membangun Budaya Taat Pajak (*Online*). <http://www.pajak.go.id>. Diakses tanggal 27 Januari 2017.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang:Badan PenerbitUniversitas Diponegoro.
- Informasi APBN 2016 Mempercepat Pembangunan Infrastruktur untuk Memperkuat Pondasi Pembangunan yang Berkualitas (*Online*). 2016. <Http://www.anggaran.depkeu.go.id>. Diakses tanggal 28 Februari 2017.
- Istiqomah. 2016. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berkaitan dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Pajak pada KPP Pratama Bantul. *Skripsi*. Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap WP pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak pada WP OP di Kota Semarang. *Jurnal Akuntansi*. Volume 17;
- Julianti, Murni. 2015. Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kiryanto, 2000, Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume 1; (41 –52).
- Kusuma, Kartika Chandra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Tahun 2014. *Skripsi*. Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mardiasmo.2011. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha.2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada WPOP di Kabupaten Tegal. *Journal of Accounting*. ISSN: 2337-3806 Volume 2(4); (1-15).
- Mas’ud, Fuad.2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.

- Nicholson, N., Soane, E., Fenton-O’Ocreevy, M., & William, P. 2005. *Personality And Domain-Specific Risk Taking*. *Journal of Risk Research*. Volume 8; (157 – 176).
- Nisa, Ruli. 2014. Analisis Penagihan Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Magelang Tahun 2011-2013. *Tugas Akhir*. Ahli Madya Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nota Keuangan Beserta Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2016 (*Online*). <http://anggaran.depkeu.go.id>. Diakses 28 November 2016.
- Refleksi Tingkat kepatuhan Wajib Pajak (*Online*). 2016. www.pajak.go.id. Diakses 28 November 2016.
- Resmi, Siti. 2012. *Perpajakan:Teori dan Kasus*. Edisi Enam Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008.*Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosyada, Annisa, Amrina dan Setiawanta, Yulinta. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara).
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Shanti, Ni Ketut Nuari. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan dalam Membayar Pajak Penghasilan DiKPP Pratama Gianyar. Universitas Pendidikan Ganesha.Singaraja, Indonesia.*Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. Volume 7(2).
- Suntono, dan Andi Kartika. 2015.Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Demak). Universitas Stikubank Semarang, Semarang. *Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*. ISSN :1979-4878 Volume 4(1); (29- 38).
- Syamsudin, Marta. 2014. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating (*Studi*

Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak 2016 (*Online*). <http://www.pajak.go.id>. Diakses 28 Februari 2017.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

Torgler, B. 2003. *Tax Morale : Theory and Analysis of Tax Compliance*. *Unpublished doctoral dissertation, University of Zurich, Switzerland*.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. Volume 1(3); (960-970) ISSN 2303-1174.

Yuliani, Nur Laila. 2016. Determinan Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang*.

Yulianty, Eka. 2015. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada WPOP KPP Pratama Makassar Utara). *Skripsi*. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.

<https://jateng.antaranewe.com/detail/penerimaan-pajak-kpp-pratama-magelang-rp78824miliar.html>. Diakses tanggal 27 April 2017.

<http://magelang.sorot.co/berita-2380-kepatuhan-orang-dan-badan-di-magelang.html>. Diakses tanggal 30 April 2017.

<http://m.solopos.com/2016/12/04/kpp-pratama-magelang-dukung-peningkatan-usaha-wajib-pajak-77309>. Diakses tanggal 27 April 2017.

<http://radarsemarang.com/2017/03/16/lewat-e-filing-lebih-mudah>. Diakses tanggal 27 April 2017