

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan)

TANZILAH MUARIFAH

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No.5-11 Semarang

ABSTRACT

Tax is one source of state revenue is very important in addition to oil and non-oil instead . Tax revenues are influenced by a country's economic growth because economic growth will increase incomes so that people have the ability to pay taxes . Given the importance of taxes to the State , the government has made various efforts to increase tax revenues by increasing tax compliance where taxpayer compliance rate in Indonesia is still low . Low levels of taxpayer compliance may be caused by several factors . one of which is the knowledge of tax , tax officers service and attitude of the taxpayer.

This study aims to examine and explain the effect of tax knowledge , quality of service tax officials and taxpayer attitudes simultaneously on tax compliance in KPP South Semarang . techniques of data collection in this study is a questionnaire with the media , which is to collect primary data . The respondents of this study are contained in the taxpayer KPP South Semarang . the total sample of 100 taxpayers . To test the hypothesis used multiple linier regression analysis.

From the analysis it is known that a significant level of knowledge taxpayer 0.008 , 0.005 significant quality of service tax officers and 0,027 significant attitude taxpayer with a significant level < 0.05 then the hypothesis is accepted and the positive effect on tax compliance.

Keywords : Knowledge of the taxpayer, the tax officers of service quality . attitude taxpayers and taxpayer compliance .

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat penting selain migas dan bukan non migas. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan untuk membayar pajak. Mengingat begitu pentingnya pajak bagi Negara, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak Dimana tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kemungkinan disebabkan

oleh beberapa faktor. Salah satunya yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan sikap wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sikap wajib pajak secara simultan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Selatan. teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan media kuesioner, yaitu untuk mengumpulkan data primer. Responden penelitian ini adalah wajib pajak yang terdapat di KPP pratama Semarang Selatan. jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linier berganda.

Dari hasil analisis diketahui bahwa tingkat signifikan 0,008 untuk pengetahuan wajib pajak, signifikan 0,005 kualitas pelayanan petugas pajak dan signifikan 0,027 sikap wajib pajak dengan tingkat signifikan $< 0,05$ maka hipotesisnya diterima dan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak. sikap wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan Negara yang penting selain sumber penerimaan migas maupun penerimaan bukan non migas adalah Penerimaan dari sektor pajak. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu Negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan financial untuk membayar pajak. (Rustiyaningsih,2011)

Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak pemerintah telah beberapa kali memberlakukan perubahan Undang-undang perpajakan baru. yang pertama terjadi pada tahun 1983. Saat itu ditetapkan undang-undang perpajakan yang dikenal dengan reformasi perpajakan dimana sistem pemungutan pajak dibuat dari OAS (*Official Assesment System*) menjadi SAS (*Self Assesment System*). Reformasi perpajakan dilakukan secara bertahap. Tahap pertama pada tahun 2002-2009 yaitu dimana direktorat jenderal pajak melakukan dua buah perubahan mendasar yang pertama adalah

reformasi administrasi yang meliputi restrukturasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia.

Tahap kedua dilakukan reformasi kebijakan yaitu dengan amandemen atas beberapa undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiskal. (Priyadi,2012) Pada tahap yang kedua tahun 2009-2012 tahap ini perubahan direktorat jenderal pajak difokuskan kepada pengembangan Sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan sebuah perubahan substansial dan belum pernah dijalankan pada sebelumnya. Perubahan yang dilakukan dalam reformasi perpajakan ini sebagai upaya mewujudkan Direktorat Jenderal baru yang menjalankan administrasi perpajakan secara modern berorientasi pada pelayanan kepada wajib pajak dan memiliki nilai organisasi baru yang kuat. (Priyadi, 2012)

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008) faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah.

Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang pajak dari petugas pajak. Ada juga yang diperoleh dari radio, televisi, majalah, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak dan ada pula yang diperoleh dari pelatihan pajak. Namun dalam pelaksanaan, kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Bahkan, dalam dunia pendidikan pengetahuan tentang pajak belum menyentuh secara komprehensif. Oleh karena itu, pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali bagi mereka yang menempuh jurusan perpajakan. Kurangnya sosialisasi ini mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. (Supriyati dan Hidayati, 2008).

Menurut Witono (2008) hal yang dapat ditekankan oleh aparat untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak yaitu dengan cara menyosialisasikan peraturan pajak baik melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses wajib pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan

perpajakan, artinya bagaimana wajib pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT.

Selain itu, wajib pajak juga masih mempersepsikan pajak itu sebagai pungutan bukan sebagai wujud peran serta mereka, hal ini dikarenakan mereka merasa belum melihat dampak nyata pajak bagi Negara dan masyarakat, apalagi ditambah dengan persepsi mereka tentang aparat pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif terhadap aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat terjadi penelitian dan pemeriksaan pajak banyak yang berpendapat bahwa aparat pajakpun yang berkuasa. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. (Supriyati dan Hidayati, 2008).

Menurut Supadmi (2009) dalam Prabawa (2012) menyebutkan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

KPP Pratama Semarang Selatan adalah salah satu KPP yang terdapat di Semarang. Dimana KPP Pratama Semarang Selatan Merupakan Kantor

Pelayanan Pajak Untuk Kecamatan Semarang Selatan, Kelurahan Lamper Kidul, Lamper Tengah, Lamper Lor, Peterongan, Wonodri, Pleburan, Mugasari, Randusari, Barusari, Bulustalan, Semarang Selatan. Jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan pada tiga tahun terakhir ini mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Jumlah dan tingkat wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan

Uraian	2010	2011	2012
Jumlah	1025	1125	1258
WPOP	8	6	4
WPOP efektif	9856	1059	1187
WPOP yang menyampai kan SPT tahunan	7056	6886	7345
Tingkat kepatuhan	71,59 %	64,97 %	61,87 %

Sumber: Seksi Pengolahan data dan

Informasi KPP Pratama Semarang Selatan

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan pada tingkat kepatuhan di KPP Pratama Semarang Selatan yaitu pada tahun 2010 sebesar 71,59%, tahun 2011 sebesar 64,97%, dan tahun 2012 sebesar 61,87%. Berdasarkan hal tersebut. Penelitian ini akan mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang

Selatan. Alasan pemilihan KPP Pratama Semarang Selatan sebagai objek penelitian karena letak geografis KPP Pratama Semarang Selatan yang strategis sehingga mempermudah proses penelitian.

Dalam penelitian Tahar dan Sandy (2011) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak dapat diterima, serta pengetahuan wajib pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian Supriyatin dan Hidayat (2008) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak dan kriteria terhadap wajib pajak patuh tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah mulai bertambahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Namun, persepsi wajib pajak menunjukkan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak bukan hanya disebabkan oleh persepsi wajib pajak, tetapi juga faktor lain diantaranya frekuensi sosialisasi Direktorat Jenderal Pajak, bertambahnya pengetahuan wajib pajak, kesederhanaan peraturan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Yadsaya dan Sudiksa (2011) menunjukkan bahwa undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap wajib pajak

secara simultan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak pada koperasi di kota Denpasar. Sedang menurut penelitian Pola (2009) menyatakan bahwa tindakan penegakan hukum di bidang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak pada WP Badan Pratama, akan tetapi berpengaruh signifikan terhadap WP Badan Madya.

Berdasarkan penelitian Prabawa (2012) menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sedangkan secara parsial (individu) kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Supriyati dan Hidayati (2007) dan penelitian dari Yadnyana dan Sudiksa (2011).

Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji kembali variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Walaupun variabel yang digunakan dalam penelitian ini sama dengan variabel yang digunakan dalam penelitian Prabawa (2012) akan tetapi dalam penelitian ini peneliti ingin menambahkan variabel lain yaitu variabel pengetahuan pajak. Berdasarkan kondisi diatas peneliti ingin mencoba meneliti dengan judul penelitian“
PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN

PETUGAS PAJAK , DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan)“.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diungkapkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah ada pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan tersebut maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Selatan.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Untuk menambah pengetahuan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh khususnya dibidang

perpajakan, serta penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik untuk meningkatkan pelayanan.
3. Bagi Akademik
Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan dan wawasan untuk para pembaca.

TELAAH PUSTAKA

Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Hubungan penelitian ini dengan *Theory of Planned Behavior* untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang melakukan sesuatu, orang tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian orang yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

PENGETAHUAN PAJAK

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. (Witono,2008) Menurut Supriyatin dan Hidayati (2008) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Prabawa, 2012). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIKAP WAJIB PAJAK

Sikap merupakan pernyataan atau pertimbangan evaluative, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap dapat mencerminkan bagaimana seseorang dapat merasakan sesuatu. (Yadyana dan Sudiksa,2011) Sikap mempunyai peran yang penting dalam menjelaskan perilaku seseorang dalam lingkungannya, walaupun masih banyak faktor lain yang mempengaruhi perilaku, seperti stimulus, latar belakang individu, motivasi, dan status kepribadian. Secara timbal balik, faktor lingkungan juga mempengaruhi sikap dan perilaku.(Mustikasari,2007). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2012) menyatakan sikap wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan di Kantor KPP Pratama Bandung. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Rahayu dan Kurnia (2010) Kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak adalah sebagai “ suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan. Adapun indikatornya sebagai berikut (Supriyati dan Hidayati, 2008) :

- a. Tepat waktu dalam penyampaian SPT
- b. Tepat dalam membayar pajak
- c. Tidak memiliki tunggakan pajak
- d. Tidak pernah melanggar peraturan perpajakan
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana
- f. Pembukuan sesuai dengan peraturan perpajakan

2. Variabel independent (X)

a. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. (Witono,2008). Adapun indikatornya sebagai berikut (Fikriningrum dan Syarifuddin,2012):

- a. Pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan.
- b. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban wajib pajak.
- c. Pengetahuan mengenai PTKP,PKP, dan tarif pajak.

d. Pengetahuan tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan.

e. Pengetahuan peraturan pajak melalui sosialisasi.

b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003). Adapun pertanyaan indikatornya sebagai berikut (Hardiningsih dan Yulianawati,2011):

- a. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *Skill, knowledge, Experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.
- b. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayanan publik.
- c. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

c. Sikap wajib pajak

Sikap merupakan pernyataan atau pertimbangan evaluative, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap dapat mencerminkan bagaimana seseorang dapat merasakan sesuatu. (Yadyana dan Sudiksa,2011). Adapun indikatornya sebagai berikut (Mustikasari,2007):

- a. Keinginan membayar pajak lebih kecil dari seharusnya.

- b. Perasaan tidak dirugikan oleh sistem perpajakan.
- c. Perasaan pemanfaatan pajak yang sudah transparan

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan *probability sampling* yaitu dengan teknik *simple random sampling* dimana sampel didapat sewaktu-waktu tetapi dengan syarat bahwa sampel tersebut sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu, yaitu pada wajib pajak orang pribadi yang sedang menyerahkan SPT di KPP Semarang Selatan. Kuesioner yang disebar kepada wajib pajak sebanyak 117. Dari ke 117 kuesioner yang disebar terdapat 17 kuesioner yang jawabannya rusak, sehingga data yang diolah 100 sesuai dengan jumlah sampel

JENIS DAN SUMBER DATA

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden. Sumber data primer kuesioner berasal dari para wajib pajak orang pribadi.

METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dengan responden. Dalam penelitian ini kuesioner dipilih sebagai teknik pengumpulan data yang dianggap cocok diterapkan. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert yaitu skala yang berisi lima tingkat referensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Ragu-ragu (R)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

METODE ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini menggunakan bantuan program computer *Statistical Package for Social Science (SPSS) 16.0 for windows*. Model regresi linier berganda ini dirumuskan sebagai berikut : (Indiantoro dan Supomo,1999) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \mu$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisi data

Analisi data dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dan validitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 16.0.

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas untuk setiap variabel diringkas pada tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Variabel Pengetahuan Pajak	0,748	Reliabel
Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0,929	Reliabel
Variabel Sikap Wajib Pajak	0,781	Reliabel
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	0,844	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2012

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2. Pada variabel pengetahuan pajak dan sikap wajib pajak pernyataan X1.5, X1.6 dan X3.1, menunjukkan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka hasilnya dinyatakan tidak valid. Dengan demikian pengetahuan pajak dan sikap wajib pajak pernyataan X1.5, X1.6, dan X3.1 harus di hapus.

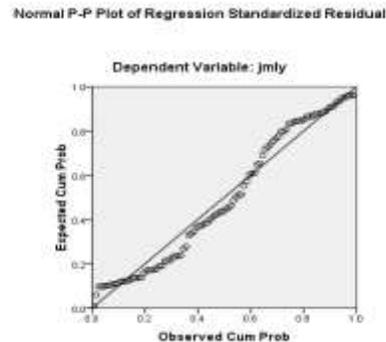
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1

Uji normal P-Plot



Sumber : data yang diolah ,2013

Hasil pengujian tersebut menunjukkan *residual* yang terdistribusi normal karena hasil uji P-Plot yaitu titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penyebaran data mendekati normal atau memenuhi asumsi normalitas

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3

Hasil pengujian multikolinearitas

Variabel	tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan pajak	0.987	1.013	Bebas Multikolinearitas
Kualitas pelayanan petugas pajak	0.784	1.275	Bebas Multikolinearitas
Sikap wajib pajak	0.776	1.288	Bebas Multikolinearitas

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai tolerance diatas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) yang berada di bawah angka 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam persamaan regresi berganda.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian Heterokedastisitas adalah sebagai berikut:

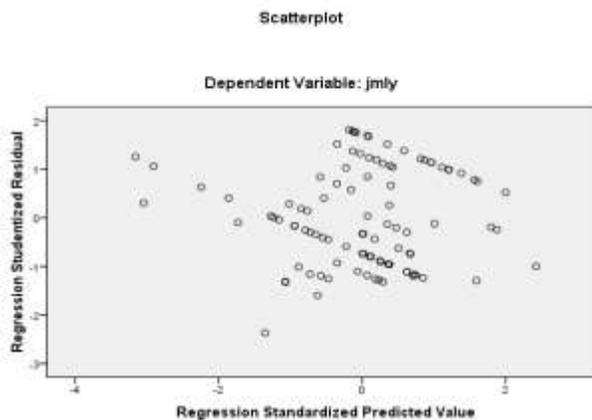
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 ^a	.266	.244	2.49396

a. Predictors: (Constant), jmlx3, jmlx, jmlx2

b. Dependent Variable: jmly

Gambar 2

Uji heterokedastisitas



Sumber : data yang diolah, 2013

Hasil pengujian heterokedastisitas dengan grafik scatterplot menunjukkan bahwa tidak ditemukan pola tertentu yang teratur dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini

berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi

Hasil pengolahan model analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4. Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 9,010 + 0,457 X_1 + 0,102 X_2 + 0,268X_3$$

Persamaan tersebut menyatakan bahwa ketiga variabel bebas yang digunakan dalam penelitian memiliki koefisien regresi dengan arah positif.

Pengujian Hipotesis Koefisien determinasi

Tabel koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Adapun besarnya pengaruh dari pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan sikap wajib pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 26,6% dan selebihnya yaitu sebesar 73,4 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Hasil pengujian model secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 6. Nilai signifikansi pengujian tersebut adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian ditunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5%, ketiga variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Signifikansi Parameter Individual

(Uji statistic t)

Hasil Uji signifikansi Parameter Individual (Uji statistic t) dapat dilihat pada tabel 7. Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan bahwa H1 diterima, H2 diterima, H3 diterima. Penjelasan hasil uji hipotesisnya dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

Pembahasan

Hasil pengujian Hipotesis pertama (H1), menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengetahuan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.457 dan nilai signifikansi 0.008. Dengan demikian maka Hipotesis 1 diterima. Hasil pengujian penelitian ini mendukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Supriyati dan Hidayati (2008) yang menyatakan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianawati (2011) yang mengatakan pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan hasil yang baik atau tinggi menjadikan variabel pengetahuan pajak sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hepotesis kedua (H2) diperoleh bahwa secara parsial (uji t) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan petugas pajak (X2) kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,102 dan nilai signifikansi 0.005. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prabawa (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang (2007) yang membuktikan bahwa pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan hasil yang baik atau tinggi menjadikan variabel kualitas pelayanan petugas pajak sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hepotesis ketiga (H3) diperoleh bahwa secara parsial (uji t) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sikap wajib pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,268 dan nilai signifikansi 0,027. Hasil ini konsisten dengan peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Yadyana dan Sudiksa (2011) yang menyatakan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardika (2006) yang mengatakan bahwa sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil yang baik atau tinggi menjadikan variabel sikap wajib pajak sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sikap wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yaitu sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada wajib pajak orang pribadi, dan tidak menggunakan perhitungan dalam pengambilan jumlah sampel, hanya berfokus pada KPP Pratama Semarang Selatan.

penelitian ini juga hanya berfokus pada tiga faktor yaitu pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan sikap wajib pajak. tidak menuntut kemungkinan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, disarankan bagi peneliti yang selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup sampel berdasarkan jenis wajib pajak, dapat membandingkan satu KPP dengan KPP yang lainnya, menggunakan perhitungan untuk menentukan jumlah sampel, dan bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambahkan maupun menggunakan variabel-variabel yang lain, misalnya pelaksanaan tindakan penagihan pajak dan sosialisasi peraturan perpajakan atau faktor – faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selain itu Perlu adanya peningkatan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan yang intensif, konsisten dan berkelanjutan. Di samping itu perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitas penyuluhan perpajakan agar pengetahuan perpajakan masyarakat meningkat dan makin sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar wajib pajak tetap puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Arum, Puspita Harjati. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. (Studi kasus di*

Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi. Universitas Diponegoro, Semarang.

Briliantono, Endot. 2012. *Kanwil DJP Jateng optimistis penyerahan SPT Meningkat.* Diakses 12 februari 2013. (<http://www.bisnis-jateng.com/index.php/2012/03/pajak-jateng-kanwil-DJP-jateng-optimistis-penyerahan-SPT-meningkat>)

Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan.* PT Rinek Cipta, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS.* Universitas Diponegoro, Semarang.

Ilyas, B Wirawan dan Burton, Richard. 2001. *Hukum Pajak.* Salemba Empat, Jakarta.

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis : untuk Akuntansi dan Manajemen.* edisi pertama. BPFE, Yogyakarta.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Erlangga, Jakarta.

La Midjan. 1994. *Pengaruh Budaya terhadap sikap pimpinan puncak/ dan kepala bagian akuntansi perusahaan go public.* Tesis program pasca Sarjana Magister Manajemen. Universitas Padjajaran, Bandung.

Mardiasmo. 2008. *Perpajakan* edisi revisi 2008. CV Andi Offset, Yogyakarta.

- Mustikasari, Elia. Juli 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industry pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*. UNHAS Makasar.
- Prabawa, Mertha Adi Made. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara*. Media Bina Ilmiah. Volume 6, No.2, 51-55.
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-dasar perpajakan dan akuntansi pajak*. Salemba Empat, Jakarta.
- Pola, Tri Math. 2009. *Hubungan Kausal faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak*. Jurnal Kebijakan Ekonomi. Volume 4, No. 2, 119-138.
- Rahayu dan Kurnia, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak*. Widya Warta No.2, 44-54.
- Supriyatin dan Hidayati, Nur. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi WajiB Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Akuntansi dan Tekhnologi Informasi. Volume 7, No. 1, 41-50.
- Supriyati.2009. *Dampak motivasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*.
- Suandy, Erly. 2005. *Perpajakan*. Edisi pertama. Salemba empat, Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Soemitro, Rohmat. 1988. *Pajak dan Pembangunan*. PT.Eresco, Bandung.
- Tahar, Afrizal dan Sandy, Wilie. 2011. *Pengaruh persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan atas penghasilan kena pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*. Jurnal Akuntansi dan Investasi. Volume 12, No. 2, 206-221
- Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal akuntansi dan Keuangan. Volume 7, No. 2, 196-208.
- Yadyana, Ketut I dan Sudiksa Bagus Ida. 2011. *Pengaruh Peraturan Pajak serta Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Kertha Wicaksana. Volume 17, No. 2, 197-206.

www.pajak.go.id

www.pajakonline.com

LAMPIRAN

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Variabel Pengetahuan Pajak			
X _{1.1}	0,531	0.334	Valid
X _{1.2}	0,716	0.334	Valid
X _{1.3}	0,418	0.334	Valid
X _{1.4}	0,534	0.334	Valid
X _{1.5}	0,314	0.334	Tidak Valid
X _{1.6}	0,249	0.334	Tidak Valid
Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak			
X _{2.1}	0,432	0.334	Valid
X _{2.2}	0,717	0.334	Valid
X _{2.3}	0,774	0.334	Valid
X _{2.4}	0,779	0.334	Valid
X _{2.5}	0,750	0.334	Valid
X _{2.6}	0,768	0.334	Valid
X _{2.7}	0,776	0.334	Valid
X _{2.8}	0,835	0.334	Valid
X _{2.9}	0,782	0.334	Valid
X _{2.10}	0,505	0.334	Valid
X _{2.11}	0,837	0.334	Valid
X _{2.12}	0,473	0.334	Valid
X _{2.13}	0,478	0.334	Valid
Variabel Sikap Wajib Pajak			
X _{3.1}	0,322	0.334	Tidak Valid
X _{3.2}	0,576	0.334	Valid
X _{3.3}	0,513	0.334	Valid
X _{3.4}	0,600	0.334	Valid
X _{3.5}	0,600	0.334	Valid
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak			
Y.1	0,637	0.334	Valid
Y.2	0,543	0.334	Valid
Y.3	0,638	0.334	Valid
Y.4	0,654	0.334	Valid
Y.5	0,649	0.334	Valid
Y.6	0,767	0.334	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.010	3.261		2.763	.007		
	Jmlx	.457	.168	.240	2.724	.008	.987	1.013
	jmlx2	.102	.035	.286	2.893	.005	.784	1.275
	jmlx3	.268	.120	.222	2.242	.027	.776	1.288

a. Dependent Variable: jmly

Sumber: data primer yang dioalah,2013

Tabel 6
Signifikansi Simultan Model (Uji Statistik F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.895	3	72.298	11.624	.000 ^a
	Residual	597.105	96	6.220		
	Total	814.000	99			

a. Predictors: (Constant), jmlx3, jmlx, jmlx2

b. Dependent Variable: jmly

Sumber: data primer yang diolah,2013

Tabel 7
 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji statistik t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	9.010	3.261		2.763	.007
	Jmlx	.457	.168	.240	2.724	.008
	jmlx2	.102	.035	.286	2.893	.005
	jmlx3	.268	.120	.222	2.242	.027

Sumber : data yang diolah,2013