

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN PERPAJAKAN,
DAN MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)**

PROPOSAL TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Program Pascasarjana
Universitas Islam Batik Surakarta**



Oleh :

Nama : AGNES DARA ARDISARI
NPM : 2019P20018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM BATIK
SURAKARTA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

PROPOSAL TESIS

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN PERPAJAKAN,
DAN MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)**

Diajukan Oleh :

Nama : Agnes Dara Ardisari

NPM : 2019P20018

TELAH DISETUJUI OLEH PEMBIMBING		
NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE, MM (Pembimbing 1)		9/11 - 2020
2. Dr. Hj. Sudarwati, SE, MM (Pembimbing 2)		9/11 - 2020

A. Judul

KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN PERPAJAKAN, DAN MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)

B. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pembangunan membutuhkan pembiayaan untuk menyokong pembangunan itu sendiri. Pembiayaan tersebut bersumber dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman luar negeri. Salah satu sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri tersebut berasal dari sektor pajak (Adiputra dan Wirama, 2017).

Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara, dimasukkan dalam kas negara, dan pelaksanaannya mengacu pada undang-undang yang telah disahkan negara, serta dapat dipaksakan tanpa adanya timbal balik berupa balas jasa. Iuran tersebut kemudian dimanfaatkan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas biaya yang diperlukan untuk kepentingan umum. Kepedulian dalam membayar pajak akan sulit diwujudkan apabila dalam pengertian pajak tidak ada unsur dapat dipaksakan. Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warganegara yang baik. Penerimaan pajak menjadi salah satu sumber penerimaan terbesar

penyumbang pendapatan nasional. Oleh sebab itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela demi kelancaran pembangunan nasional. (Dewi dan Merkusiwati, 2018).

Tingginya tingkat ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya disebabkan oleh beberapa hal yang bermacam. Penyebab utamanya, wajib pajak harus memenuhi kebutuhan hidup yang diambil dari sebagian besar porsi penghasilan yang diperoleh wajib pajak. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan sesuai undang-undang perpajakan, misalnya jumlah penghasilan tertentu, maka secara otomatis timbullah kewajiban pembayaran pajak kepada Negara (Mahardika, 2015).

Unsur memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat penting dan menjadi salah satu upaya dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga dengan demikian kepatuhan wajib pajak akan meningkat dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak (Ester, Nangoi, Alexander, 2017). Kenyataannya masih ada wajib pajak yang merasa menemui kesulitan dan hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan sehingga hal ini akan menimbulkan sikap tidak patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Ester, Nangoi, Alexander, 2017).

Penelitian Augustine, Folajimi, dan Ayodele (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pada aparat pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mahardika (2015) dalam hasil penelitiannya

menyatakan kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Ternyata kesadaran perpajakan, tanggung jawab moral wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak (Sania dan Yudianto, 2018), Namun di penelitian yang dilakukan oleh Dicriyani dan Budiarta (2016) serta penelitian Ester, Nangoi, dan Alexander (2017) didapat hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak menjadi faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Ester, Nangoi, Alexander, 2017). Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh ketidakmengertian masyarakat tentang apa dan bagaimana pajak. Alasan yang lain karena repotnya dalam menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Ester, Nangoi, Alexander, 2017).

Penelitian Asrinanda dan Diantimala (2018) menyatakan pengetahuan, *self assessment*, dan kesadaran perpajakan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dewi dan Merkusiwati (2018) dalam penelitiannya menyebutkan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan pengetahuan *tax amnesty* secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Sania dan Yudianto (2018) juga

menyatakan bahwa kesadaran perpajakan, tanggung jawab moral wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak. Penelitian dengan hasil berbeda dilakukan oleh Karnedi dan Amir (2019) dan Lydiana (2018). Penelitian mereka menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi permasalahan kepatuhan wajib pajak salah satunya motivasi. Motivasi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk menumbuhkan motivasi, aparat pajak melakukan sosialisasi informasi perpajakan, dan dalam pelaksanaannya disampaikan manfaat nyata dari pajak, serta dipaparkan pentingnya pajak untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Hal ini dilakukan agar dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak. (Ginting, Sabijono, Pontoh, 2017).

Penelitian Putri (2016) dan Simanjuntak dan Sucipto (2018) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Gangl, *et.al.*, (2015) dan Ginting, Sabijono dan Pontoh (2017) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui secara mendalam tentang permasalahan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengambil judul “Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Kesadaran Perpajakan, Dan Motivasi Membayar Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)”.

C. Identifikasi Masalah

Indikasi permasalahan yang ditimbulkan dari uraian latar belakang masalah di atas adalah:

1. Rendahnya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Rendahnya kesadaran perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Rendahnya motivasi membayar pajak mampu wajib pajak orang pribadi.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan wajib pajak dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.
2. Meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak dengan cara menerapkan peraturan yang tegas bagi wajib pajak yang tidak patuh.
3. Meningkatkan kesadaran perpajakan wajib pajak orang pribadi dengan memberikan *reward* bagi wajib pajak yang patuh.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka penelitian ini ingin merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, motivasi membayar pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten ?

2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten ?
4. Apakah terdapat pengaruh antara motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten ?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, motivasi membayar pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

- a. Penulis dapat memperoleh pengetahuan khususnya ilmu manajemen dalam keterkaitannya antara kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Memberikan masukan kepada pihak terkait untuk mendapatkan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan atau acuan bagi peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang.

2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk peneliti dapat mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi teori dengan praktek di lapangan.

b. Bagi instansi terkait

Menjadi bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Klaten dalam menerapkan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi masyarakat/pembaca

Memberikan informasi dan gambaran tentang perpajakan terutama terkait masalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan motivasi membayar pajak.

H. Tinjauan Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010: 31). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah keadaan dimana wajib pajak orang pribadi, baik yang bekerja sebagai pegawai maupun yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas, memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahman, 2010: 32).

Kepatuhan dalam perpajakan bersifat formal, yaitu kepatuhan mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, prosedur serta sanksi dalam perpajakan (Rahman, 2010: 32). Menurut Rahayu (2010: 245), kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Identifikasi indikator-indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam *self assessment system* menurut Devano dan Rahayu (2006: 82-84) yaitu sebagai berikut :

a. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib dan dapat melalui e-register (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

b. Menghitung pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

Menurut Zain (2008: 113) wajib pajak diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada wajib pajak sendiri. Selain itu, wajib pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

c. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat.

d. Pelaporan dilakukan wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan SPT, dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

Menurut Rahayu (2010: 140-141) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya :

a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Melalui perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Pelayanan pada wajib pajak

Jika sistem administrasi dalam keadaan baik tentunya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya juga dalam keadaan baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik dan ini akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak, hal ini bertujuan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak.

c. Penegakan hukum perpajakan dan pemeriksaan pajak

Wajib pajak akan patuh terhadap pajak karena adanya tekanan, mereka berpikir akan mendapat sanksi yang berat jika melakukan *tax evasion* jika hukum pajak yang diterapkan dalam negara tersebut benar-benar tegas.

d. Tarif pajak

Penurunan tarif akan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, dengan tarif pajak yang rendah maka pajak yang dibayar tidak banyak dan tentunya tidak memberatkan.

Menurut Rahayu (2010: 139) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

Menurut Widodo (2010: 9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan

melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Kewajiban wajib pajak menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 terdiri atas :

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- c. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- d. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

- e. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- f. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- g. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

Suryarini dan Tarmudji (2012: 22-23) menjelaskan hak-hak wajib pajak terdiri atas :

- a. Mengajukan Surat Keberatan dan Surat Pembanding.
- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- d. Mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT.
- e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- f. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.

- i. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- j. Apabila wajib pajak dipotong oleh pemberi kerja, wajib pajak berhak meminta bukti pemotongan PPh pasal 21, kepada pemotong pajak, mengajukan surat keberatan dan permohonan pajak.

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Widodo (2010: 68) adalah :

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Indikator kepatuhan formal berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP :

- 1) Pendaftaran dan pengukuhan
- 2) Kewajiban penyampaian SPT
- 3) Batas waktu penyampaian SPT
- 4) Pembayaran dan penyetoran pajak.

b. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material antara lain:

- 1) Kesesuaian jumlah wajib pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya.
- 2) Penghargaan terhadap independensi akuntan publik/konsultan pajak.

3) Besar/kecilnya jumlah tunggakan pajak

Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya menurut Rahayu (2013: 112) adalah sebagai berikut :

a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Pelayanan pada wajib pajak

Pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan akan tercipta apabila instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakannya baik. Kondisi yang demikian akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

c. Penegakan hukum perpajakan

Pada dasarnya tidak ada seorangpun yang akan rela apabila harta kekayaan yang dimilikinya berkurang tanpa mendapatkan suatu imbalan secara langsung. Hal tersebut membuat wajib pajak cenderung meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya. Sehingga perlu adanya penegakan peraturan perpajakan. Tekanan yang diberikan melalui hukum akan membuat wajib pajak berpikir bahwa tindakan ilegal dan pelanggaran perpajakan yang dilakukan pasti ada sanksinya.

d. Pemeriksaan pajak

Direktur Jenderal Pajak memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain. Pemeriksaan bertujuan untuk mendeteksi setiap bentuk penghindaran (*tax avoidance*) dan kecurangan (*tax evasion*) yang dilakukan oleh wajib pajak

e. Tarif Pajak

Penurunan tarif juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak. Hal tersebut akan memberikan motivasi kepada wajib pajak agar lebih patuh karena beban pajak yang ringan

Menurut Rahayu (2010: 139) indikator kepatuhan wajib pajak antara lain :

- 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.

Kepatuhan wajib pajak menurut penulis adalah kemauan wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kewajiban perpajakan ini meliputi mendaftarkan NPWP, mengisi dengan benar SPT, melaporkan SPT tepat

waktu, juga membayar denda yang ditimbulkan akibat adanya keterlambatan.

2. Kualitas Pelayanan

Boediono (2003: 60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses yang memerlukan kesepakatan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014: 34). Jadi kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai kualitas pegawai pajak dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak.

Menurut Tjiptono (2011: 174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*)
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.
- b. Empati (*Emphaty*)
Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- c. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d. Keresponsifan (*Responsiveness*)
Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
- e. Keyakinan (*Assurance*)
Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Menurut Tjiptono (2011: 182-189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
Penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima.

b. Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi ‘bumerang’ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan.

c. Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”, sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

d. Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.

e. Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota

organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas.

f. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.

g. Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Perusahaan perlu melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima, sehingga dapat diketahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

h. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Service quality information system adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Informasi

kualitas layanan bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumen's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

Kualitas pelayanan menurut penulis adalah kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan dan menjawab semua pertanyaan yang ada. Kualitas pelayanan di kantor pajak akan memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum bagi wajib pajak.

3. Kesadaran Perpajakan

Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, kesadaran akan sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004: 43).

Irianto (2005: 68) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak

dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Jadi kesadaran perpajakan dapat disimpulkan sebagai sikap sadar yang dilakukan oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya termasuk dalam melaporkan dan menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Indikator kesadaran wajib pajak menurut Widiyati dan Nurlis (2010: 49) yaitu:

- a. Pajak merupakan sumber penerimaan negara.
- b. Pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara.
- c. Penundaan negara dapat merugikan negara.
- d. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara.

Kesadaran perpajakan menurut penulis adalah kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran perpajakan ini tumbuh dari dalam wajib pajak sendiri dan bukan karena dipaksakan.

4. Motivasi Membayar Pajak

Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar maupun tidak sadar untuk melakukan tindakan dengan tujuan tertentu. Motivasi wajib pajak adalah adanya dorongan pada wajib pajak secara internal maupun eksternal dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dari mendaftar sampai dengan membayarkan (Caroko, 2015: 36).

McClelland, Atkinson, Clark dan Lowell (dalam Djaali, 2011:107) menyebutkan adanya pola motivasi sebagai berikut :

- a. *Achivment motivation*, adalah keinginan untuk memajukan pertumbuhan dan siap mengatasi kendala dan tantangan.
- b. *Affiliation motivation*, adalah dorongan untuk lebih berprestasi dan mempunyai mutu yang lebih baik lagi
- c. *Power motivation*, adalah dorongan untuk menghancurkan rintangan dan menerima resiko yang mungkin terjadi.

Pengaruh motivasi terhadap perilaku dapat dijelaskan dengan kajian struktur dan proses. Kajian struktur menjelaskan adanya faktor yang berada pada diri seseorang dalam berperilaku. Kajian proses menjelaskan bagaimana perilaku tersebut muncul pada diri seseorang (Ghoni, 2012: 37). Persepsi keadilan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Motivasi pada akhirnya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Mengajak wajib pajak untuk terlibat dalam sistem perpajakan dapat

meningkatkan tingkat motivasi dan kepatuhan wajib pajak (Sulistiyono, 2012: 22). Jadi motivasi disimpulkan sebagai dorongan bagi wajib pajak agar mau melaksanakan kewajiban perpajakan dengan jujur sesuai perundang-undangan.

Bentuk-bentuk motivasi dalam Sulistiyono (2012: 23), meliputi:

- a. Motivasi intrinsik yaitu motivasi timbul dari keinginan sendiri dalam diri seseorang.
- b. Motivasi ekstrinsik yaitu motivasi timbul dari pengaruh luar diri seseorang.
- c. Motivasi terdesak yaitu motivasi timbul secara tiba-tiba dalam keadaan yang mendesak.

Indikator-indikator motivasi membayar pajak seorang wajib pajak menurut Simanjuntak dan Sucipto (2018: 4) yaitu sebagai berikut :

- a. Motivasi Intrinsik
 - 1) Kejujuran wajib pajak, berkaitan dengan *self assessment system* yang membutuhkan tingkat kejujuran tinggi dari setiap wajib pajak agar tujuan dari perpajakan dapat tercapai.
 - 2) kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang, semakin tinggi tingkat kesadaran seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, begitu juga sebaliknya.

3) Hasrat untuk membayar pajak, kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak.

b. Motivasi Ekstrinsik

1) Dorongan dari aparat pajak, sosialisasi dari aparat pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan Negara.

2) Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu pula sebaliknya.

Motivasi membayar pajak menurut penulis adalah dorongan wajib pajak sendiri untuk membayar pajak sesuai dengan perhitungan ekonomi keadaan yang sebenarnya dan berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku. Motivasi ini tumbuh karena wajib pajak menyadari peran sertanya dalam pembangunan, juga karena dampak tidak membayar pajak yang dapat mengakibatkan denda mahal di kemudian hari.

I. Penelitian Terdahulu

Tabel 1

Penelitian yang Relevan

No	Nama peneliti, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Asrinanda dan Diantimala, <i>The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance</i> (2018)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 100 orang Teknik pengambilan sampel : <i>simple random sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Regresi linier berganda	Pengetahuan, <i>self assesment</i> , dan kesadaran perpajakan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2	Augustine, Folajimi, dan Ayodele, <i>Quality of Tax Services, Moderated by Trust in State Internal Revenue Service and Voluntary Tax Compliance Behaviour among Individual Taxpayers in South-West, Nigeria</i> (2020)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 1200 orang Teknik pengambilan sampel : <i>random sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : <i>Regression Analysis and Analysis of Variance (ANOVA)</i>	1) Kualitas pelayanan dan kepercayaan pada aparat pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan aparat pajak 3) Kepercayaan pada aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 4) Kurangnya kesadaran pajak, sedikitnya informasi perpajakan, dan pemberian pelayanan pajak yang tidak memuaskan wajib pajak menjadi sebab tingginya ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.
3	Dewi dan Merkusiwati, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (2018)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 100 orang Teknik pengambilan sampel : <i>random sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem e-filing, dan pengetahuan tax amnesty secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
4	Dicriyani dan Budiarta, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 83 orang Teknik pengambilan	1) Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan WP 2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh

	Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi (2016)	sampel : <i>purposive sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	pada perilaku kepatuhan WP 3) Kualitas pelayanan pajak melalui niat wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan WP 4) Pengetahuan perpajakan melalui niat wajib pajak sebagai variabel moderasi tidak berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan WP.
5	Ester, Nangoi, dan Alexander, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 40 orang Teknik pengambilan sampel : <i>purposive sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	1) Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2) Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6	Gangl, <i>et.al.</i> , <i>Taxpayers' Motivations Relating to Tax Compliance: Evidence from Two Representative Samples of Austrian and Dutch Self-Employed Taxpayers</i> (2015)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 500 wajib pajak orang pribadi dan 1377 wajib pajak badan. Teknik pengambilan sampel : random sampling Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Regresi linier berganda	1) Pemberian motivasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak 2) Komitmen motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 3) Motivasi sukarela tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
7	Ginting, Sabijono, dan Pontoh, Peran Motivasi Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Kecamatan Malalayang Kota Manado) (2017)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 45 orang Teknik pengambilan sampel : <i>incidental sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	1) Motivasi tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,
8	Karnedi, dan Amir, Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 60 orang Teknik pengambilan sampel : <i>purposive sampling</i>	1) Sanksi pajak dan tax amnesty berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

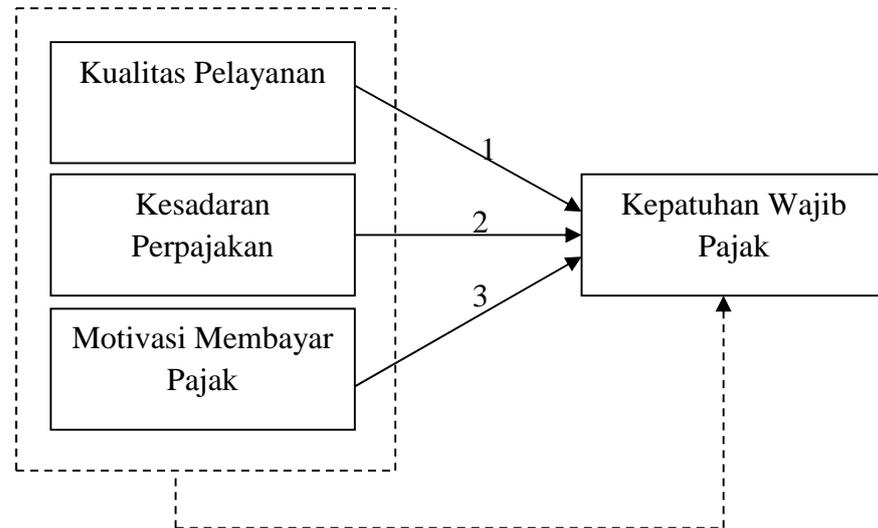
	Pajak Orang Pribadi (2019)	Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	
9	Lydiana, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Gubeng (2018)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 100 orang Teknik pengambilan sampel : <i>random sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	1) Kesadaran wajib pajak secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak 2) Pengetahuan pajak dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak. 3) Kesadaran, pengetahuan pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak.
10	Mahardika, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja (2015)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 100 orang Teknik pengambilan sampel : <i>proportionate stratified random sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	Kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
11	Putri, Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (2016)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 159 orang Teknik pengambilan sampel : <i>incidental sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	1) Motivasi Membayar Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 2) Tingkat Pendidikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 3) Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
12	Sania dan Yudianto, <i>Analysis of Factors that Influence Taxpayers Compliance in Fulfilling Taxation Obligations</i> (2018)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 100 orang Teknik pengambilan sampel : <i>incidental sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data :	1) Kesadaran perpajakan, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3) Kewajiban moral secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

		Regresi linier berganda	pajak
13	Shanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gianyar (2016)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 164 orang Teknik pengambilan sampel : <i>incidental sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Analisis regresi linier berganda	1) Kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan 2) Kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan.
14	Simanjuntak dan Sucipto, Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah (2018)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 100 orang Teknik pengambilan sampel : <i>convenience sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Uji korelasi	Motivasi membayar pajak memiliki hubungan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
15	Suyanto dan Endah, <i>The Influence Of Tax Awareness Toward Tax Compliance Of Entrepreneurial Taxpayers And Celengan Padjeg Program As A Moderating Variable: A Case Study At The Pratama Tax Office Of Wonosari Town</i> (2016)	Jenis penelitian : kuantitatif Sampel : 95 orang Teknik pengambilan sampel : <i>incidental sampling</i> Alat pengumpulan data : kuesioner Teknik analisis data : Uji selisih nilai mutlak	1) Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2) Kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak setelah dimoderasi oleh variabel Program Celengan Padjeg

J. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka berpikir yang dikemukakan di atas, maka skema

kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber :

1. Asrinanda dan Diantimala (2018), Augustine, Folajimi, dan Ayodele (2020), Dewi dan Merkusiwati (2018), Dicriyani dan Budiarta (2016), Mahardika (2015), Shanti (2016)
2. Asrinanda dan Diantimala (2018), Dewi dan Merkusiwati (2018), Ester, Nangoi, dan Alexander (2017), Gangl, *et.al.* (2015), Lydiana (2018), Sania dan Yudianto (2018), Suyanto dan Endah (2016)
3. Ginting, Sabijono, dan Pontoh (2017), Karnedi, dan Amir (2019), Putri (2016), Simanjuntak dan Sucipto (2018)

K. Hipotesis

1. Tingginya tingkat ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya disebabkan oleh beberapa hal yang bermacam. Penyebab utamanya, wajib pajak harus memenuhi kebutuhan hidup yang diambil dari sebagian besar porsi penghasilan yang diperoleh wajib pajak. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan sesuai undang-undang perpajakan, misalnya jumlah penghasilan tertentu, maka secara otomatis timbullah kewajiban pembayaran pajak kepada Negara (Mahardika, 2015).

Berdasarkan tinjauan teori, kerangka berpikir, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan hipotesa: Ada pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, motivasi membayar pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

2. Unsur memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat penting dan menjadi salah satu upaya dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak,. (Ester, Nangoi, Alexander, 2017). Penelitian Augustine, Folajimi, dan Ayodele (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pada aparat pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mahardika (2015) dalam hasil penelitiannya menyatakan kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan tinjauan teori, kerangka berpikir, dan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan hipotesa: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

3. Kesadaran wajib pajak menjadi faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Ester, Nangoi, Alexander, 2017). Penelitian Asrinanda dan Diantimala (2018) menyatakan pengetahuan, *self assessment*, dan kesadaran perpajakan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan tinjauan teori, kerangka berpikir, dan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan hipotesa: Ada pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

4. Motivasi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk menumbuhkan motivasi, aparat pajak melakukan sosialisasi informasi perpajakan, dan dalam pelaksanaannya disampaikan manfaat nyata dari pajak, serta dipaparkan pentingnya pajak untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat . Hal ini dilakukan agar dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak. (Ginting, Sabijono, Pontoh, 2017). Penelitian Putri (2016) dan Simanjuntak dan Sucipto (2018) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tinjauan teori, kerangka berpikir, dan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan hipotesa: Ada pengaruh motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

L. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini dikategorikan dalam jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menganalisis data dengan memusatkan perhatiannya pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia yang dinamakan variabel.

Dalam analisis kuantitatif hakikat hubungan diantara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang obyektif. Sasaran pendekatan kuantitatif adalah gejala-gejala yang ada dalam kehidupan manusia itu tidak terbatas banyaknya dan tidak terbatas pula kemungkinan variasi dan tingkatannya, maka diperlukan pengetahuan statistik (Sugiyono, 2012: 29).

2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

- a. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006: 130).
Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten berjumlah 2511 orang.
- b. Sampel yaitu bagian dari populasi untuk dijadikan sebagai bahan penelaahan dengan harapan sampel yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili (*representatif*) terhadap populasinya (Supangat, 2008: 4). Sampel penelitian yang diambil adalah dengan rumus slovin sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{2511}{1 + 2511(10\%)^2} \\
 &= \frac{2511}{26,11} \\
 &= 96,17
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% didapatkan jumlah sampelnya adalah 96 orang wajib pajak.

c. Teknik Pengambilan sampel

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif (Sugiyono, 2012: 56).

Ada dua jenis teknik pengambilan sampel yaitu, sampel acak atau *random sampling* yang dikenal dengan *probability sampling* dan sampel tidak acak atau *non random sampling* atau *non probability sampling* (Sugiyono, 2012: 57). Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dalam pengambilan sampelnya. Teknik *random sampling* adalah cara atau teknik pengambilan sampel dimana teknik tersebut menggunakan kaidah peluang dalam penentuan elemen sampelnya.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

- 1) Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi : sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, visi dan misi,

struktur organisasi, keadaan pegawai, keadaan wajib pajak, serta keadaan sarana dan prasarana.

- 2) Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Data kuantitatif yang diperlukan adalah hasil kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak.

b. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek darimana data diperoleh.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

- 1) Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, dan wajib pajak.
- 2) Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak.

4. Variabel Penelitian

a. Variabel Dependen (*dependent variabel*)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak

b. Variabel Independen (*Independent variable*)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1), kesadaran perpajakan (X_2), dan motivasi membayar pajak (X_3).

5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Tabel 1

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Kisi-kisi
Kepatuhan wajib pajak	Kepatuhan wajib pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kewajiban perpajakan ini meliputi mendaftar NPWP, mengisi dengan benar SPT, melaporkan SPT tepat waktu, juga membayar denda yang ditimbulkan akibat adanya keterlambatan.	<ul style="list-style-type: none"> - Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri. - Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan - Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang. - Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Rahayu, 2010:139) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bapak/Ibu sadar untuk mendaftarkan NPWP 2. Bapak/Ibu telah menghitung besarnya pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku 3. Bapak/Ibu membayar pajak tepat waktu 4. Bapak/Ibu telah menyetorkan kewajiban perpajakan dengan benar 5. Bapak/Ibu menyampaikan SPT tepat waktu 6. Bapak/Ibu melaporkan jumlah penghasilan sesuai dengan sebenarnya
Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan dan menjawab semua pertanyaan yang ada. Kualitas pelayanan di kantor pajak akan	<ul style="list-style-type: none"> - Berwujud (<i>Tangible</i>) - Empati (<i>Emphaty</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>) - Keyakinan (<i>Assurance</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak 2. Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas 3. Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat 4. Petugas pajak cepat

	memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum bagi wajib pajak.	(Rangkuti, 2006: 19)	<p>tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak</p> <p>5. Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya</p> <p>6. Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak</p> <p>7. Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak</p>
Kesadaran perpajakan	Kesadaran perpajakan adalah kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran perpajakan ini tumbuh dari dalam wajib pajak sendiri dan bukan karena dipaksakan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pajak merupakan sumber penerimaan negara. - Pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara. - Penundaan negara dapat merugikan negara. - Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan Negara (Rahayu, 2010: 122) 	<p>1. Bapak/Ibu menyadari bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara</p> <p>2. Bapak/Ibu menyadari bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara</p> <p>3. Bapak/Ibu paham jika penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara</p> <p>4. Bapak/Ibu mengetahui bahwa pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara</p> <p>5. Bapak/Ibu mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat.</p> <p>6. Bapak/Ibu mengetahui bahwa dalam undang-undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak</p>

			membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana
Motivasi membayar pajak	Motivasi membayar pajak adalah dorongan wajib pajak sendiri untuk membayar pajak sesuai dengan perhitungan ekonomi keadaan yang sebenarnya dan berdasarkan ketetapan perpajakan yang berlaku. Motivasi ini tumbuh karena wajib pajak menyadari peran sertanya dalam pembangunan, juga karena dampak tidak membayar pajak yang dapat mengakibatkan denda mahal di kemudian hari.	1. Motivasi Intrinsik 2. Motivasi ekstrinsik (Ghoni, 2012: 84)	1. Bapak/Ibu dengan senang hati membayar pajak dan melaporkan SPT Masa dan Tahunan karena hal tersebut merupakan kewajiban setiap warga Negara 2. Pemberian penghargaan atau hadiah oleh kantor pajak kepada wajib pajak terbaik diperlukan untuk merangsang wajib pajak dalam membayar pajak 3. Bapak/Ibu memenuhi kewajiban perpajakan karena dorongan keluarga 4. Bapak/Ibu merasakan banyak manfaat jika saya memenuhi kewajiban perpajakan 5. Bapak/Ibu merasa dengan membayar pajak, saya telah ikut membantu dalam usaha pemerintah mengurangi tingkat kemiskinan 6. Bapak/Ibu merasa perlu membayar pajak karena teman-teman dan kerabat saya melakukan hal yang sama (taat pajak) 7. Bapak/Ibu akan merasa malu dengan lingkungan kerja saya jika saya tidak membayar pajak

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam tesis ini sebagai

berikut :

a. Metode Observasi

Observasi disebut juga pengamatan, yang meliputi kegiatan pemantauan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera (Arikunto, 2006: 156). Peneliti menggunakan observasi tidak terstruktur yaitu pedoman observasi tidak dibuat sebelumnya.

4) Metode Interview

Metode interview sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan. Interview dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Arikunto, 2006: 155). Metode interview digunakan untuk menggali data tentang sejarah atau latar belakang berdirinya organisasi dan letak geografis obyek penelitian. Adapun instrumen pengumpulan datanya berupa pedoman interview yang terstruktur. Interview dilakukan dengan mewawancarai Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

5) Metode Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, artinya barang-barang tertulis (Arikunto, 200: 158). Peneliti mendapatkan data-data tertulis seperti dokumen-dokumen organisasi misalnya : visi dan misi, struktur organisasi, keadaan pegawai, keadaan wajib pajak, serta keadaan sarana dan prasarana kantor.

6) Metode Kuesioner

Metode kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti

laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui (Arikunto, 2006: 151).

Peneliti menggunakan metode ini untuk mencari data yang berhubungan langsung dengan keadaan subyek yang berupa pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Klaten.

7. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur, mengukur yang ingin diukur. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas dengan *corrected item-total correlation*, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor totalnya. Teknik statistik yang digunakan untuk mencari koefisien korelasi adalah teknik *product moment* dari Pearson, dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program *SPSS 17.00 for windows*.

Dengan rumus sebagai berikut

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2012: 45)

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

$\sum x$ = Jumlah masing-masing butir

$\sum y$ = Jumlah skor total

$\sum xy$ = Jumlah antara skor x dan y

n = Jumlah subyek

Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel, sebaliknya tidak valid apabila nilai r hitung $< r$ tabel atau valid apabila signifikansi $< 0,05$ dan tidak valid apabila signifikansi $> 0,05$.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Apabila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukuran tersebut reliabel. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah menggunakan konsep reliabilitas konsistensi internal. Masing-masing pernyataan diuji konsistensinya terhadap variabel penelitian dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Teknik ini dipilih karena merupakan pengujian konsistensi yang cukup sempurna. Pengujian ini menggunakan bantuan komputer program *SPSS 17.00for windows*.

Persamaan *Croanbach Alpha*, sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum t_b^2}{t_1^2} \right] \quad (\text{Sugiyono, 2012: 35})$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum t_b^2$ = jumlah varian butir

t_1^2 = Varian total

Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Croanbach Alpha* > 0,60

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara sesama variabel bebas sama dengan 0 (nol) (Ghozali, 2013: 91).

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 (Ghozali, 2013: 91-92). Apabila nilai *tolerance* variabel

independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Bila terjadi multikolinearitas berarti tidak lolos uji tersebut.

2) Uji Otokorelasi

Pengujian otokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu (*time series*) atau secara ruang (*cross sectional*). Ada atau tidaknya autokorelasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Durbin Watson*.

Kriteria dalam uji ini adalah :

- a) Apabila $d_{hitung} < d_L$ atau $d_{hitung} > (4 - d_u)$, maka terjadi autokorelasi.
- b) Apabila $d_u < d_{hitung} < (4 - d_u)$, maka tidak terjadi autokorelasi.
- c) Apabila $d_L < d_{hitung} < d_u$ atau $(4 - d_u) < d_{hitung} < (4 - d_L)$, maka inkonklusif atau ragu-ragu.

3) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui data normal atau tidak salah satunya dengan uji statistik non parametrik *Kolmogorov Smirnov test (K-S)*.

Uji (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka Ho diterima, dan jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka Ho ditolak.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013: 125). Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Cara untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas yaitu dengan uji Glejser. Pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan dengan uji Glejser dengan ketentuan dimana jika nilai koefisien korelasi semua predictor terhadap residual adalah $> 0,05$ dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas (Sugiyono, 2012: 129).

c. Regresi Linear Berganda

Analisa dilakukan agar data yang dimiliki menjadi lebih jelas, matang, yang pada akhirnya dapat menyelesaikan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan atau permasalahan penelitian.

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

X₁ = Kualitas pelayanan

X₂ = Kesadaran perpajakan

X₃ = Motivasi membayar pajak

b₁ = Koefisien regresi X₁

b₂ = Koefisien regresi X₂

b₃ = Koefisien regresi X₃

a = Konstanta

e = *error*

1) Uji Kelayakan Model

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen (kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan motivasi membayar pajak) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rumus uji F yang digunakan adalah:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)} \quad (\text{Kuncoro, 2001: 99})$$

Keterangan :

R² : Koefisien determinasi

k : Derajat bebas pembilang

$(n-k-1)$: Derajat bebas penyebut

Tahap-tahap pengujian:

a) Hipotesis

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = 0$$

(tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak)

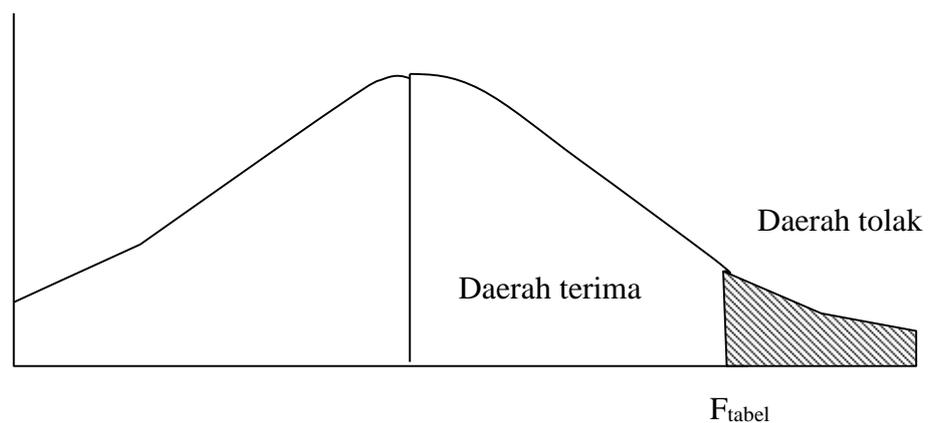
$$H_a: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq 0$$

(ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak)

b) Tingkat signifikansi (α) = 0,05

$$F_{\text{tabel}} = F_{\alpha, k, n-1-k}$$

c) Kriteria pengujian



Gambar 2. Kurva Normal Uji F

H_0 diterima apabila $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

d) Kesimpulan

Dengan membandingkan hasil yang diperoleh F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka H_0 diterima atau ditolak

2) Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Rumus uji t yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{Sb_i} \quad (\text{Kuncoro, 2001: 99})$$

Keterangan :

b_i : Koefisien regresi masing-masing variabel

Sb_i : Standar *error* koefisien regresi masing-masing variabel

Tahap pengujian:

a) Hipotesis

$H_0 : = 0,$

artinya tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

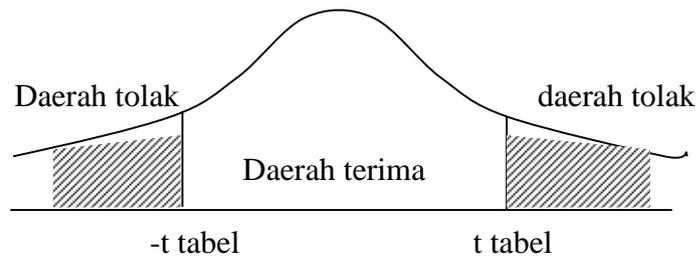
$H_a : \neq 0,$

Artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, dan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

b) Tingkat signifikansi (α) = 0,05

$$t_{\text{tabel}} = t_{\frac{\alpha}{2}, n-1-k}$$

c) Kriteria pengujian



Gambar 3. Kurva Normal Uji t

H_0 diterima apabila $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak apabila $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

d) Kesimpulan

Dengan membandingkan hasil yang diperoleh t_{hitung} dengan t_{tabel} , maka H_0 diterima atau ditolak

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Kuncoro (2001: 100) disebut koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel bebas dalam model dapat menerangkan variabel terikat dan besarnya koefisien determinasi antara nol sampai dengan satu, sedangkan nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Analisis ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yang

ditunjukkan dengan persentase. Rumus koefisien determinasi adalah :

$$R^2 = \frac{S_1 \sum YX_1 + S_2 \sum YX_2 + S \sum YX_3}{\sum Y^2} \text{ (Gujarati, 2001: 139)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

S = Jumlah nilai variabel bebas

Y = Kepatuhan wajib pajak

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Kesadaran perpajakan

X_3 = Motivasi membayar pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I Putu Eka dan Wirama, Dewa Gede, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.18.1. Januari (2017): 588-615.
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Asrinanda dan Diantimala, Yossi, 2018, The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 8, No. 10, Oct. 2018.
- Augustine, Adekoya A.; Folajimi, Adegbe. F.; dan Ayodele, Agbetunde. L., 2020, Quality of Tax Services, Moderated by Trust in State Internal Revenue Service and Voluntary Tax Compliance Behaviour among Individual Taxpayers in South-West, Nigeria, *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 2020, Vol. 8, No. 2, pp. 47-57.
- Boediono 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta :PT. Rineka Cipta.
- Caroko, 2015, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak, *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1, No.1.
- Clelland, David Mc, 2012, *Human Motivation*, New York : Cambridge University Press.
- Devano, Sony, dan Rahayu, Siti Kurnia, 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Satu.
- Dewi, Luh Putu Santi Krisna dan Merkusiwati, Ni Ketut Lely Aryani, 2018, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.22.2. Februari (2018): 1626-1655.
- Dicriyani, Ni Luh Gede Mahayu dan Budiarta, I Ketut, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.10 (2016): 3329-3358.

- Ester, Kilapong G; Nangoi, Grace B; dan Alexander, Stanly W, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado, *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2), 2017, 523-530.
- Gangl, Katharina; Hofmann, Eva; Groot, Manon de; Antonides, Gerrit; Goslinga, Sjoerd; Hartl, Barbara; dan Kirchler, Erich, 2015, Taxpayers' Motivations Relating to Tax Compliance: Evidence from Two Representative Samples of Austrian and Dutch Self-Employed Taxpayers, *Journal of Tax Administration Vol 1:2* 2015.
- Ginting, Angela Vita Loka; Sabijono, Harijanto; dan Pontoh, Winston, 2017, Peran Motivasi Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wpop Kecamatan Malalayang Kota Manado) The Role Of Motivation And Tax Knowledge To Taxpayer (Empirical Studies On Individual Taxpayers In Malalayang District Of Manado City), *Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 1998 – 2006*.
- Ghoni, Husen Abdul, 2012, "Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah", *Jurnal Akuntansi UNESA Vol.1 No.1. Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Surabaya*.
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan Syarif, 2004, *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Irianto, Slamet Edi, 2005, *Politik Perpajakan : Membangun Demokrasi Negara*, Yogyakarta : UII. Press
- Karnedi, Nahdah Fistra dan Hidayatulloh, Amir, 2019, Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan, Volume 12 Nomor 1 / April 2019*.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001, *Metode Kualitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi I. Yogyakarta: AMP YKP.
- Lydiana, 2018, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Gubeng, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.1 (2018)*.

- Mahardika, I Gusti Ngurah Putra, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja, *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, Volume: 5 Nomor: 1 Tahun: 2015.
- Pranadata, I Gede Putu, 2014, “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014)*. Hlm. 1-16.
- Putri, Rolalita Lukmana, 2016, Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Profita Edisi 8 Tahun 2016*.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2010, *Perpajakan Indonesia “Konsep Dan Aspek Formal”*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2013, *Konsep Dasar Dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul, 2010, *Administrasi Perpajakan*, Bandung: Nuansa.
- Rangkuti, Freddy, 2005, *Analisis SWOT. Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sania, Ayu Fuady dan Yudianto, Ivan, 2018, Analysis of Factors that Influence Taxpayers Compliance in Fulfilling Taxation Obligations, *Journal of Accounting Auditing and Business – No.1, Vol.2, 2018*.
- Shanti, Ni Ketut Nuari, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gianyar, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016.
- Simanjuntak, Owen de Pinto dan Sucipto, Tia Novira, 2018, Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Ratama Medan Petisah, *Jurnal Mutiara Akuntansi, Volume 3 No. 2 Oktober 2018*.
- Sugiyono, 2012, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Suryarini, Trisni dan Tarmudji, Tarsis, 2012, *Pajak di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Suyanto dan Endah, Trisnawati, 2016, The Influence Of Tax Awareness Toward Tax Compliance Of Entrepreneurial Taxpayers And Celengan Padjeg Program As A Moderating Variable: A Case Study At The Pratama Tax Office Of Wonosari Town, *Inferensi Jurnal Penelitian Sosial dan Keagamaan*, Vol. 10, No.1, Juni 2016.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2011, *Service, Quality and Satisfaction (Ed 3)*, Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi. 2, Yogyakarta: Andi Offset.
- Widayati dan Nurlis, 2010, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menjalankan Pekerjaan Bebas*, Purwokerto : Simposium Nasional Akuntansi XIII.
- Widodo, Widi, 2010, *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*, Bandung : Alfabeta.
- Zain, Mohammad, 2008, *Manajemen Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat