

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN WAJIB  
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDY EMPIRIS DI KPP PRATAMA CIKARANG SELATAN)**

**Dian Sulistyorini**

*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Bangsa*

diansulis1845@gmail.com

**Abstrak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara. Tujuan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi sebanyak 82.424 di KPP Pratama Cikarang Selatan. Sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan metode random sampling. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pemahaman wajib pajak belum dapat sepenuhnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci : kesadaran wajib pajak; pemahaman wajib pajak; kualitas pelayanan pajak; kepatuhan wajib pajak.**

*Abstract*

*Tax compliance is the tax obligation fulfilment undertaken by tax payers in contributing to the country development. The purpose of this research is to test the influence of tax compliance awareness, understanding tax compliance, and tax service quality toward tax compliance. The population of this research is 82.424 individual tax payers of KPP Pratama Cikarang Selatan. Meanwhile, the sample of this research is 100 respondents of individual tax compliances by using random sampling. The result shows that tax compliance awareness and service quality are influence to the tax compliances. However, understanding does not influence to the tax compliance. So, tax compliance awareness and service quality can improve the tax compliance, in contrast, the quality of tax service can not improve the tax obligation.*

**Keywords : tax compliance awareness; understanding tax compliance; tax service**

## PENDAHULUAN

Negara dalam menjalankan pemerintahan membutuhkan aliran dana yang tidak sedikit untuk pembangunan nasional, terutama bagi Negara yang sedang berkembang seperti Indonesia. Dana tersebut diperoleh dari iuran masyarakat yaitu berupa pajak. Pajak memiliki fungsi sebagai sumber alat keuangan negara (*budgetair*) yang digunakan untuk mengisi kas negara yang dipungut berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku dan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (*regulated*) (Mardiasmo,2008).

Kepatuhan seseorang dalam membayar pajak adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap warga negara baik wajib pajak orang pribadi atau badan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberlakukannya *Self Assesment System*. *Self Assesment System* yaitu suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya. Apabila dari hasil pemeriksaan terdapatnya perbedaan atau selisih, petugas berwenang untuk mengeluarkan STP (Surat Penagihan Pajak) atau SKP (Surat Ketetapan Pajak).

Menurut Rustiyaningsih (2011) salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun banyak wajib pajak yang kurang percaya, memberatkan, ketidakmertian masyarakat dan kesulitan dalam pembayaran. Sehingga kondisi ini membuat wajib pajak melakukan tindakan penghindaran (*tax avoidance*), pengelakan, penggelapan pajak (*tax evasion*), penyelundupan dan pelalaian pajak yang akhirnya akan merugikan Negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu, kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri tentang persepsi wajib pajak tentang pajak dan manfaat pajak bagi negara. Sedangkan faktor eksternal terdapat pada pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak (fiskus). Faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan wajib pajak dalam hal sikap yang diberikan kepada wajib pajak mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan yaitu melayani wajib pajak dengan sebaik mungkin baik secara langsung maupun online, tidak hanya pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak saja tetapi fasilitas dalam membayar pajak untuk wajib pajak juga sangat berpengaruh.

Hal ini akan membangun kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu adanya sosialisasi (penyuluhan), seminar pajak, dan sebagainya sangat penting untuk masyarakat yang tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Jatmiko, 2006). Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholicah, 2005). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak.

Mengukur kualitas jasa pelayanan terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur jasa pelayanan dalam pelayanan prima perpajakan (Boediono, 2003), yaitu *reliability* (kehandalan), *resposiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung). Petugas pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk melayani wajib pajak sebaik mungkin untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satunya, menurut penelitian yang dilakukan oleh Syahril (2013) menyatakan bahwa pemahaman wajib dan Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pratama Cikarang Selatan merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak di kota Cikarang. Faktanya, jumlah wajib pajak orang pribadi yang efektif dan menyampaikan SPT dari tahun 2013 hingga 2017 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cikarang Selatan adalah jumlah wajib pajak orang pribadi yang efektif pada tahun 2013 96.202 , tahun 2014 96.297, tahun 2015 96.878, tahun 2016 73.728 dan tahun 2017 82.424 Sedangkan yang wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunann pada tahun 2013 45.401, tahun 2014 43.470, tahun 2015 45.403, tahun 2016 44.567 dan tahun 2017 45.659, dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2013 47,19%, tahun 2014 45,14%, tahun 2015 46,87%, tahun 2016 60,45% dan tahun 2017 55,4%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang efektif tidak menentukan meningkatkannya jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT.

Penelitian ini merupakan penggabungan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syahril (2013) dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok)” dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang), sehingga peneliti tertatik untuk melakukan penelitian kembali. Pada penelitian (Syahril, 2013) terdapat variabel tingkat pemahaman, kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian Mutia (2014) terdapat variable Sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, tingkat pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini terdapat penambahan satu variabel yaitu kesadaran wajib pajak dan objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cikarang Selatan.

## LANDASAN TEORI

### **Pajak**

Terdapat beberapa definisi pajak yang dikemukakan para ahli di bidang perpajakan yang meskipun berbeda-beda, tetapi berbagai definisi mempunyai pengertian yang sama. Definisi pajak menurut Waluyo dalam Tiraada (2013) dikemukakan sebagai berikut : “pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sejumlah uang ke Kas Negara yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Definisi pajak menurut Soemahamidjaja dalam Syahril (2013) dikemukakan sebagai berikut : “pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak di Indonesia (Mardiasmo, 2013) adalah sebagai berikut *Official Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dan *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia seperti dikutip oleh Rahayu dalam Tiraada (2013) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang

ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan wajib pajak menurut Norman dalam Mutia (2014) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan. Peranan wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RII92/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi syarat tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir, dan dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Menurut Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007).

### **Pemahaman Wajib Pajak**

Memahami maksudnya dan menangkap makna adalah tujuan akhir dari setiap belajar. Seseorang yang memahami sesuatu harus melewati dan kemudian harus meningkatkan kualitas pengetahuannya tersebut, diiringi dengan pendalaman maknanya. Pemahaman memiliki arti yang sangat mendasar yang melekatkan bagian-bagian belajar pada proporsinya. Dari

pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (*fiskus*) sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan mengambil keputusan yang adil.

### **Hipotesis Penelitian**

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

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Hasil penelitian Sasmita (2015), mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di kota Semarang. Menurut penelitian Indriyani dan Sukartha (2014), mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Utara. Berdasarkan uraian terdapat kesamaan hasil penelitian yang sama dengan penelitian yakni bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

#### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Berdasarkan teori atribusi, pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat

keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Jika pemahaman yang dimiliki wajib pajak sangatlah rendah akan sangat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam pajak, walaupun wajib pajak tidak ingin melakukan tindakan kelalaian dalam melakukan kewajibannya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakan karena dia sendiri tidak memahami Undang-Undang perpajakan dan tata cara perpajakan seperti wajib bingung cara menyampaikan SPT. Hasil Penelitian Syahril (2013) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan hasil penelitian Mutia (2014), juga mengatakan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang. Pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan aparat pajak (fiskus) dalam memberikan pelayanan dalam hal tanggapan, kesopanan, kemampuan dan sikap yang diberikan untuk wajib Hasil penelitian Syahril (2013) menunjukkan Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan

pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak Maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sample**

Populasi dalam penelitian ini adalah selaku wajib pajak orang pribadi (wpop pribadi) di Kota Cikarang yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan sampai tahun 2018. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Cikarang Selatan, didapat jumlah populasi adalah sebanyak 45,659 wajib pajak orang pribadi. Untuk menentukan besarnya jumlah sample dalam penelitian ini peneliti menggunakan Random Sampling Populasi dengan berjumlah 100 responden.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer, dan untuk mendapatkan data berupa gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan dilakukan melalui wawancara langsung kepada nara sumber. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden.

### **Teknik Pengolahan Dan Analisa Data**

#### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda (*multiple linear regression*). Variabel independen terdiri dari wujud fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan wajib pajak. Model analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3$  = Koefisien regresi
- X1 = Kesadaran wajib pajak
- X2 = Pemahaman wajib pajak
- X3 = Kualitas pelayanan pajak
- E = eror

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4.1**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,051	5,766		-,529	,598
	X1	,524	,183	,264	2,864	,005
	X2	,150	,146	,096	1,029	,306
	X3	,597	,169	,338	3,544	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah Penulis, 2018

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

$$Y = -3,051 + 0,524X_1 + 0,150X_2 + 0,597X_3 + e$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta sebesar -3,051 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar -3,051.

2. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,524 menyatakan bahwa setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,524.
3. Koefisien regresi pemahaman wajib pajak sebesar 0,150 menyatakan bahwa setiap pemahaman wajib pajak sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,150.
4. Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak sebesar 0,597 menyatakan bahwa setiap kualitas pelayanan pajak sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,597.

**HASIL UJI HIPOTESIS**

**Uji t (Parsial)**

**Tabel 4.3**  
**Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3,051	5,766		-,529	,598
X1	,524	,183	,264	2,864	,005
X2	,150	,146	,096	1,029	,306
X3	,597	,169	,338	3,544	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis, 2018

a. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>)

H<sub>0</sub> = Tidak adanya pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>a1</sub> = Adanya pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi 0,005 < 0,05 yang berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a1</sub> diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

b. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X<sub>2</sub>)

$H_0$  = kualitas Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{a2}$  = tidak adanya pengaruh positif Pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa untuk variabel Pemahaman Wajib Pajak tingkat signifikan  $0,306 > 0,05$  yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua ditolak.

c. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ )

$H_0$  = Tidak adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

$H_{a3}$  = Adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak dengan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

**Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Hasil uji F adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	710,679	3	236,893	10,299	,000 <sup>b</sup>
Residual	2208,071	96	23,001		
Total	2918,750	99			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber:  
Data  
Diolah  
Oleh

Penulis, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat bahwa nilai F hitung sebesar 10,299 jika dibandingkan dengan F tabel pada tingkat singnifikansi 5% yaitu 2,70 maka nilai F hitung > F

tabel (10,299 > 2,70) maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak studi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ghonzali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Cetakan kelima), Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Aparat Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). Tesis, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Indriyani, Putu Arika dan I Made Sukartha. 2014. "Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bandung Utara. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udaya". Bali.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan edisi revisi 2008*. CV Andi Offset. Yogyakarta.

- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Padang". Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udaya: Bali.
- Parasuraman, Zethaml dan Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication For Future Research. Journal Of Marketing*, Volome 49 halaman 41-50.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib pajak Dengan Kriteria Tertentu. Jakarta
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak". SNA XI. Pontianak.
- Sasmita, Setya N. Arum. 2015. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Semarang (Studi UMKM di Kota Semarang)". Jurnal Fakultas Ekonomi.
- Sholichah, Mu'minatus dan Istiqomah. 2005. "Perilaku Wajib pajak terhadap Tingkat Keberhasilan Penerimaan PBB di Kabupaten Gresik". Jurnal Logos. Volume 3 No. 1 Juli 2005, halaman 62-75.
- Syahril, Farid. 2013. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok)". Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Tiraada, Tryana A.M., 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Total Quality Management (TQM). Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.
- Waluyo dan Ilyas B. Wirawan. 2002. Perpajakan Indonesia (Cetakan ke dua). Salemba Empat. Jakarta.