

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN PADA PERILAKU KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN NIAT SEBAGAI PEMODERASI**

**Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani¹
I Ketut Budiarta²**

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: mahayudicriyani@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yang dilakukan pada sektor Perdagangan Besar dan eceran; reparasi mobil dan motor adalah untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak (WP), niat WP memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP serta niat WP memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP. Data primer dikumpulkan dengan teknik survei melalui kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah *moderation regression analysis* (MRA). Penentuan sampel dilakukan melalui metode *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 83 WP badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Hasil yang diperoleh adalah kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan WP, pengetahuan perpajakan berpengaruh pada perilaku kepatuhan WP, niat WP memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP serta niat WP memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP.

Kata kunci: Niat, Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this research at sector wholesale and retail; repair of car and motorcycles is to find and get empirical evidence influence the quality of tax and taxpayers behavior on conduct compliance taxpayers, intention taxpayers moderating influence the quality of tax on conduct compliance taxpayers and intention taxpayers moderating influence knowledge set in compliance taxpayers behavior. The data used was primary data gathered to technique survey with the questionnaire. Analysis techniques the data used was moderation regression (MRA) analysis. The determination of sample done with the probability to technique purposive sampling. The total sample used as many as 83 taxpayers body enrolled in the tax office Madya Denpasar. The results showed that the quality of the tax service has not been affecting the behavior compliance taxpayers, knowledge taxation impact on behavior compliance taxpayers, intention taxpayers strengthen the influence of the quality of tax service on conduct compliance taxpayers and intention taxpayers weakened the influence of knowledge tax on conduct compliance taxpayers.

Keywords: intention, behavior compliance taxpayers

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sektor pajak merupakan sektor yang sangat diandalkan oleh pendapatan Negara Indonesia, dimana pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2016 pendapatan Negara direncanakan sebesar Rp1.822 triliun, pendapatan negara berasal dari penerimaan perpajakan direncanakan sebesar Rp1.546 triliun atau sekitar 85 persen APBN dari sektor pajak (UU 14 TAHUN 2015). Besaran rencana penerimaan negara dari sektor pajak tidak diimbangi dengan peningkatan *tax ratio*. Hal tersebut terlihat pada tahun 2015 *tax ratio* Indonesia tidak mencapai peningkatan dari tahun 2014. Tahun 2015 *tax ratio* hanya sebesar 11 persen. Nilai *tax ratio* sebesar itu jika dibandingkan dengan negara-negara besar lainnya masih sangat rendah. Seharusnya *tax ratio* dapat mencapai 13 sampai 14 persen. Hasil perhitungan World Bank memperkuat pernyataan bahwa *tax ratio* Indonesia masih sangat rendah. Hal tersebut terbukti pada tahun 2012 sebesar 12 persen tidak jauh berbeda sebelum diadakan sunset policy pada tahun 2007 sebesar 12,43 persen, Jika dibandingkan dengan negara ASEAN pada tahun 2012 seperti Malaysia 16,1 persen, Singapura 14 persen, dan Thailand 16,5 persen Indonesia memiliki *tax ratio* masih sangat rendah.

Rendahnya *tax ratio* disebabkan oleh rendahnya pencapaian penerimaan pajak. Pada kuartal I tahun 2016 penerimaan pajak baru mencapai Rp194 triliun, menurun dari penerimaan pajak periode yang sama tahun 2015. Pada tahun 2015 kuartal 1 pencapaian penerimaan pajak Rp198,23 triliun atau 15 persen dari target 2015 sebesar Rp1.294 triliun (Bambang,2015). Pencapaian target tidak mencapai

100 persen juga terjadi pada Direktorat Jendral Pajak Wilayah Bali yang tahun 2015 hanya mencapai 83,60 persen (Tumakaka, 2016). Melesetnya pencapaian target dikarenakan dari 8 kantor pelayanan pajak (KPP) 6 KPP yang tidak memenuhi target, salah satunya adalah KPP Madya Denpasar yang pencapaian targetnya tidak mencapai target 100 persen. Pencapaian target KPP Madya Denpasar hanya 85,32 persen dari target yang telah ditentukan, jika dibandingkan dengan pencapaian target KPP yang ada di Bali lainnya KPP Madya Denpasar menduduki peringkat ke 4 dalam pencapaian target penerimaan negara. Berdasarkan persentase pencapaian target penerimaan pajak seharusnya pencapaian target penerimaan negara dapat mencapai 100 persen, hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Denpasar adalah wajib pajak besar yang telah ditentukan oleh DJP, dimana penetapan wajib pajak masuk ke KPP Madya salah satunya adalah jumlah pajak yang telah dibayarkan.

Rendahnya realisasi penerimaan pajak dan tax ratio yang tidak mengalami peningkatan menurut Bambang (2015), dikarenakan masalah kepatuhan wajib pajak (WP). Pemenuhan pencapaian target dapat diwujudkan apabila kesadaran dan kepatuhan dapat ditingkatkan. Pengkajian berkaitan dengan faktor-faktor dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan, khususnya wajib pajak badan. Masalah kepatuhan pajak merupakan suatu permasalahan yang di hampir semua negara mengalami permasalahan. Rustiyaningsih (2011) menyatakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi rendah dan tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan di Indonesia adalah penerimaan perpajakan.

Teori atribusi dikaji oleh Heider (1958) pada penelitiannya memaparkan bahwa terdapat 2 (dua) faktor dasar yang dapat mempengaruhi perilaku individu. Faktor-faktor tersebut adalah faktor internal yang berada dalam diri individu itu sendiri seperti pengetahuan serta faktor eksternal yang berada diluar dari diri individu seperti kualitas pelayanan pajak. Teori atribusi tersebut secara empiris telah dibuktikan oleh beberapa penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP (Halim dan Ratnawati, 2014; Murti dkk., 2014; Hardiningsih dan Yulianawati, 2011; Siregar dkk., 2012; Syahril, 2013; Muarifah, 2013). Hasil berbeda diperoleh oleh beberapa penelitian yang menyatakan bahwa secara empiris kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP (Setiyoningrum dkk., 2014; Rukmana, 2014; Pranadata, 2014). Hasil penelitian terdahulu menyatakan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian, sehingga perlu dilakukan pengkajian kembali pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap perilaku kepatuhan WP dengan menambahkan variabel niat WP sebagai variabel moderasi.

Menurut Feld and Frey (2002) kepatuhan wajib pajak juga dapat dilihat dari aspek psikologi. Negara-negara yang sistem pemerintahannya menganut sistem pemerintahan demokrasi sangat sering menimbulkan kontrak psikologi. Salah satu contoh kontrak psikologi yang terjadi tercermin pada hubungan antara WP dengan petugas pajak dalam menerapkan seluruh peraturan perpajakan. Hubungan yang harus tercipta pada ada kontrak psikologi hubungan yang sejajar antara WP dan petugas pajak. Hal tersebut dikarenakan dengan hubungan yang sejajar akan menciptakan peningkatan kepercayaan dan mematuhi atau memenuhi

komitmen dalam kontrak psikologi ini, sehingga penerimaan pajak akan dapat meningkat.

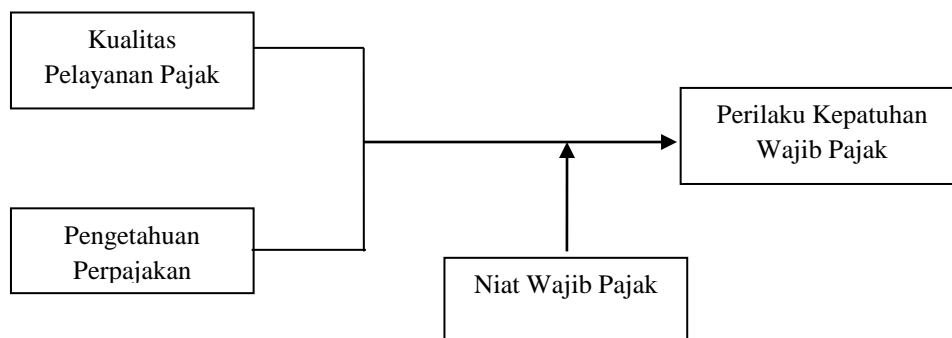
Berdasarkan hal tersebut maka variabel moderasi yang digunakan adalah Niat WP. *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan secara lebih spesifik membahas mengenai perilaku untuk tidak patuh terhadap peraturan pajak yang berlaku (Ajzen, 1991). Ajzen (1991) pada hasil penelitiannya memaparkan bahwa niat (*intention*) untuk berperilaku tidak patuh adalah dasar utama dari perilaku individu untuk tidak patuh pada peraturan perpajakan. Niat tersebut ditentukan oleh tiga faktor, yaitu *behavioral belief* yang menjelaskan mengenai kepercayaan pada hasil yang akan terjadi dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut, *normative belief* yang menjelaskan mengenai kepercayaan individu bersumber pada harapan normatif individu lain serta *control belief* yang menjelaskan mengenai kepercayaan individu akan adanya hal yang dapat mendukung serta menghambat perilaku serta penapsiran atas kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Berdasarkan ketiga dimensi TPB yaitu *behavior belief*, *normative belief* dan *control belief*, merupakan suatu dasar dari kepercayaan (*trust*). *Turst* adalah suatu keinginan dari individu agar peka pada tindakan orang lain dengan harapan individu tersebut akan melakukan tindakan tertentu terhadap individu yang dapat mempercayainya, tanpa adanya pertimbangan terhadap kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya (Mayer *et al*, 1995). Woro dan Supramono (2013) *trust* atas sistem perpajakan akan menimbulkan kesadaran atau niat atas pajak. Ajzen (1991), Bobek dan Hatfield (2003) serta Hanno dan Violette (1996) menyatakan bahwa salah satu faktor yang sangat signifikan dapat mempengaruhi

niat ketidakpatuhan pajak adalah ketidakpatuhan pajak. Mustikasari (2007) menyatakan niat ketidakpatuhan pajak yang tinggi ditentukan oleh *tax professional* yang memiliki sikap terhadap ketidakpatuhan positif. Hidayat dan Nugroho (2010) mengungkapkan bahwa niat untuk tidak patuh merupakan dasar dari perilaku ketidakpatuhan pajak.

Pada penelitian ini ingin mengkaji secara empiris apakah kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP, apakah niat wajib pajak sebagai pemoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan wajib pajak serta apakah niat wajib pajak sebagai pemoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak?. Permasalahan yang dapat dirumuskan tersebut memiliki tujuan untuk menguji secara empiris dapat memberikan manfaat agar dapat melengkapi kajian-kajian teori yang berkaitan dengan teori atribusi mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak bagi teoritis. Bagi wajib pajak bermanfaat untuk mengaplikasikan kendala-kendala yang dihadapi untuk pemenuhan kepatuhan wajib pajak. Bagi pemerintah selaku pengambil kebijakan bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat digambarkan suatu konsep penelitian. Konsep penelitian dapat disajikan pada Gambar 1



GAMBAR 1. KONSEP PENELITIAN

Kajian teori yang utama digunakan untuk menjawab rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah teori atribusi yang dikembangkan oleh Heider (1958). Heider (1958) memaparkan perilaku dari setiap individu ditentukan oleh faktor internal dan eksternal. Selain teori atribusi kajian teori pendukung adalah teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan teori kepercayaan (*trust*). *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menjelaskan lebih spesifik mengenai perilaku untuk tidak patuh terhadap peraturan pajak yang berlaku yang didasari oleh niat untuk tidak patuh. Teori kepercayaan (*trust*) oleh Mayer *et al* (1995) memaparkan bahwa harapan individu pada kepekaan atas tindakan orang lain dengan harapan individu tersebut akan melakukan tindakan tertentu terhadap individu yang dapat mempercayainya, tanpa adanya pertimbangan terhadap kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya.

Berdasarkan Gambar 1 serta didukung oleh kajian teori dan pengujian secara empiris yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu, terdapat 4 hipotesis, yaitu: kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan wajib pajak (H_1), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan wajib pajak (H_2), niat wajib pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan wajib pajak (H_3) dan niat wajib pajak memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak (H_4).

METODE PENELITIAN

Tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan WP badan yang terdaftar di KPP Madya Denpasar dengan ruang lingkup pada perilaku kepatuhan wajib pajak badan yang dijelaskan dengan kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan

dan niat wajib pajak. Data kualitatif yang diangkakan (*skoring*) dari 1 sampai 5 memiliki tujuan untuk memperoleh data kuantitatif. Populasi dan sampel, populasi seluruh WP badan pada sektor perdagangan besar dan eceran; reparasi dan perawatan mobil dan sepeda motor yang terdaftar di KPP Madya Denpasar berjumlah 482 WP. Pengambilan sampel melalui Teknik *purposive sampling* dengan ketentuan, yaitu: 1). WP yang pemenuhan kewajiban pajak dibantu oleh konsultan pajak, 2). WP yang berkedudukan di Kabupaten Badung dan Denpasar. Teknik ukuran sampel menggunakan pendapat Slovin (Umar, 2011), dari 482 populasi berdasarkan pendapatan Slovin diperoleh sebanyak 83 WP yang akan dijadikan responden penelitian.

Definisi Operasional Variabel

Variabel kualitas pelayanan pajak diuji dengan menggunakan lima dimensi dalam instrument *Service Quality (ServsQual)* (Parasuraman, *et al*, 1998) yaitu: 1) Keandalan (*Reliability*): pelayanan yang diberikan dengan cepat dan memuaskan. 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kemampuan petugas pajak dalam memberikan penjelasa serta bantuan pada WP. 3) Keyakinan (*Assurance*): pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dengan ramah dan sopan. 4) Empati (*Empathy*): petugas pajak mampu memberikan perhatian secara personal kepada WP serta mengerti kebutuhan WP. 5) Bukti Fisik (*Tangibles*): pelayan yang diberikan secara pembuktian nyata yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.

Pengetahuan perpajakan, pengetahuan perpajakan diukur dengan 4 indikator (Handayani dkk., 2012): 1) Mengetahui dan memahami sanksi bila terjadi ketidak sesuaian perpajakan. 2) Mengetahui dan memahami tentang

perusahaan kena pajak (PKP) dan tarif pajak. 3) Mengetahui dan memahami peraturan pajak dari sosialisasi. 4) Mengetahui dan memahami peraturan pajak dari training.

Perilaku kepatuhan WP, perilaku kepatuhan WP diukur dengan indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) pasal 3, No. 192/PMK.03/2007 Jo No.74/ PMK.03/2012: 1) Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu. 2) Tidak adanya tunggakan pajak atas semua jenis pajak. 3) Laporan Keuangan telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. 4) Pada 5 (lima) tahun terakhir tidak pernah dipidana perpajakan.

Niat WP diukur dengan 3 indikator sesuai dengan penelitian Ajzen (1991), Mustikasari (2007) dan Hidayat dan Adhi (2010), yaitu: 1) *Behavioral belief* yang menjelaskan mengenai kepercayaan pada hasil yang akan terjadi dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut, 2). *Normative belief* yang menjelaskan mengenai kepercayaan individu bersumber pada harapan normatif individu lain, 3). *Control belief* yang menjelaskan mengenai kepercayaan individu akan adanya hal yang dapat mendukung serta menghambat perilaku serta penapsiran atas kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Skala Pengukuran

Pengukuran skala likert merupakan skala pengukuran skala ordinal. Hal tersebut dikarenakan dilihat dari karakteristik jenis data yang diperoleh dengan skala likert adalah jenis data kualitatif atau berupa kata-kata bukan numerik

(Hidayat, 2012, Cooper dan Schindler, 2006, Ghozali, 2013). Skala ordinal dapat di analisis dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) apabila telah ditransformasi menjadi skala interval (Gozhali, 2013), maka dari itu dilakukan transformasi skala ordinal menjadi skala interval. Transformasi data dapat dilakukan dengan *Method of Succesive Interval* (MSI).

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabel merupakan suatu syarat utama yang harus terpenuhi untuk dapat melanjutkan ke tahap analisis selanjutnya (Sugiyono, 2011). Validitas ditentukan dari nilai korelasi bivariate antara setiap skor indikator dengan skor total (*Correlation Coefficients Pearson*) dengan program SPSS. Korelasi skor indikator dengan skor total yang bernilai positif dan bernilai lebih besar dari 0,3 adalah faktor konstruk yang kuat. Instrumen dengan konstruk yang kuat mempunyai validitas konstruksi yang baik (Ghozali, 2013).

Reliabelitas ditentukan dari jawaban responden pada pernyataan yang diberikan konsisten pada setiap waktu (Ghozali, 2013). Konstruk yang dapat dikatakan reliabel adalah konstruk yang mempunyai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2013).

Analisis Data

Hipotesis diuji dengan menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Terdapat dua persyaratan yang harus terpenuhi pada analisis ini, yaitu: uji asumsi klasik dan uji kelayakan model (*goodness of fit*). Analisis bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap perilaku kepatuhan WP dengan niat WP sebagai variabel moderasi. MRA adalah analisis linear berganda pada persamaan

regresinya terdapat unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen), (Ghozali, 2013). Uji interaksi bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP dimoderasi oleh niat WP. Pengolahan analisis regresi sederhana menggunakan program SPSS *for Windows* dengan rumus Ghozali (2013):

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_1 * X_3 + b_5 X_2 * X_3 + \epsilon \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

Y	= perilaku kepatuhan WP
a	= Nilai Konstanta
b	= Menunjukkan koefisien regresi
X ₁	= kualitas pelayanan WP
X ₂	= pengetahuan perpajakan
X ₃	= niat WP
X ₁ *X ₃	= pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP
X ₂ *X ₃	= pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP
ε	= Error

Uji Asumsi Klasik

Persyaratan analisis regresi linear berganda yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS) adalah telah terpenuhinya persyaratan uji asumsi klasik Uji asumsi klasik dilakukan dengan tiga pengujian, diantaranya:

Normalitas diuji dengan menentukan pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Normalitas dapat ditentukan dari hasil *Kolmogorov-Smirnov* yang menunjukkan nilai signifikan di atas 0,05. Nilai signifikan di atas 0,05 menyatakan data residual terdistribusi normal (Umar, 2011).

Multikolinearitas diuji dengan menentukan pada model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel bebas (independen) atau tidak. Korelasi yang tidak terjadi antara variabel independen adalah model regresi yang baik (Ghozali,2013). Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari atau sama dengan 10 dan

nilai tolerance lebih besar atau sama dengan 0,10 menyatakan tidak adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2013).

Heteroskedastisitas diuji dengan menentukan pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain atau tidak. Apabila model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas maka model regresi tersebut dinyatakan baik (Ghozali, 2013). Uji Glejser yang menyatakan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menyatakan tidak terjadinya heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

Uji Kelayakan Model

Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui pada model apakah seluruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Model dapat dikatakan layak dengan syarat nilai Sig F nilai P valuenya lebih kecil atau sama dengan 0,05. Model yang layak adalah model yang menjelaskan bahwa variabel bebas secara bersama-sama mampu menggambarkan atau menjelaskan variabel terikat (Ghozali, 2013).

Koefisien Determinasi diuji untuk dapat mengukur kekuatan dari model untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati satu adalah variabel yang mampu menyampaikan seluruh informasi yang diperlukan agar dapat memperkirakan variasi variabel dependen. Terdapat kelemahan dari Nilai R^2 , yaitu adanya bias pada jumlah variabel independen yang terdapat dalam model. Mengatasi kelemahan tersebut dapat digunakan nilai *Adjusted* R^2 untuk mereview model regresi. naik atau turun *Adjusted* R^2 dapat ditentukan dengan menambah satu variabel independen pada model (Ghozali, 2013).

Pengujian statistik t memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat jauhnya suatu pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Tingkat signifikansi (α) t lebih kecil atau sama dengan 0,05 memiliki arti bahwa demikian sebaliknya jika nilai signifikansi t lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan hipotesis ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Data

Transformasi data dilakukan dikarenakan data yang dikumpulkan menggunakan skala likert, dimana skala likert merupakan skala ordinal. Skala ordinal agar dapat digunakan untuk analisis moderation regression analysis (MRA) maka data dengan skala ordinal harus ditransformasi terlebih dahulu dengan menggunakan skala interval. Hasil transformasi dapat diketahui skala interval yang akan digunakan, yaitu: Nilai 5 menjadi interval 3,51, maka untuk variabel kualitas pelayanan pajak memiliki arti selalu dan sangat setuju untuk variabel pengetahuan perpajakan, niat wajib pajak dan perilaku kepatuhan wajib pajak; nilai 4 menjadi 2,91, maka untuk variabel kualitas pelayanan pajak memiliki arti sangat sering dan setuju untuk variabel pengetahuan perpajakan, niat wajib pajak dan perilaku kepatuhan wajib pajak; nilai 3 menjadi 1,67, maka untuk variabel kualitas pelayanan pajak memiliki arti sering dan netral untuk variabel pengetahuan perpajakan, niat wajib pajak dan perilaku kepatuhan wajib pajak; nilai 2 menjadi 1,12, maka variabel kualitas pelayanan pajak nilai interval memiliki arti pernah dan tidak setuju untuk variabel pengetahuan perpajakan, niat wajib pajak dan perilaku kepatuhan wajib pajak.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Responden secara langsung digunakan untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dikarenakan kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang di adopsi dari penelitian sebelumnya. Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa hasil pengujian kuesioner telah valid dan reliabel. Pengujian dilakukan kembali untuk membuktikan pada objek penelitian ini seluruh instrumet dapat dinyatakan valid dan reliabel.

Hasil pengujian validitas yang telah dilakukan dapat menunjukkan bahwa seluruh nilai koefisien korelasi dari instrumen ini r lebih besar dari 0,30. Nilai r lebih besar dari 0,30 menyatakan bahwa instrument penelitian dapat dikatakan valid. Instrument yang valid adalah instrument yang dapat digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur.

Hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui bahwa pada setiap pertanyaan memiliki *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Nilai tersebut menyatakan bahwa seluruh instrumen penelitian reliable. Instrumet yang reliabel adalah instrumen yang pengukuran dengan berkali-kali pada objek sama akan tetap menghasilkan data yang sama pula.

Statistik Deskriptif

Deskripsi variabel penelitian memaparkan mengenai deskripsi dari instrumen yang digunakan. Variabel-variabel yang diuji dengan kuesioner, yaitu variabel kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, niat wajib pajak dan perilaku kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis statistik deskripsi dapat disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minu mun	Maxi mun	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan pajak (X1)	83	1,04	3,83	3,02	0,87
<i>Reliability</i>	83	1,0	3,64	2,93	0,99
<i>Responsifeness</i>	83	1,0	3,99	3,08	0,99
<i>Assurance</i>	83	1,0	4,13	3,12	1,00
<i>Emphaty</i>	83	1,0	3,51	2,87	1,00
<i>Tangible</i>	83	1,0	3,85	3,01	0,99
Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	83	1,0	3,93	2,98	0,87
Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi	83	1,0	3,75	2,93	0,99
Pengetahuan dan pemahaman mengenai PKP dan tarif	83	1,0	3,70	2,88	0,99
Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi	83	1,0	4,50	3,19	0,99
Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training	83	1,0	4,21	3,11	1,00
Niat Wajib Pajak (X3)	83	1,0	3,95	2,98	0,87
<i>Behavioral beliefs</i>	83	1,0	3,55	2,81	0,99
<i>Normative beliefs</i>	83	1,0	3,80	2,90	0,99
<i>Control beliefs</i>	83	1,0	4,68	3,31	0,99
Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	83	1,0	3,51	2,82	0,94
Tepat Waktu Penyampaian (Surat Pemberitahuan) SPT	83	1,0	3,55	2,86	0,99
Tidak ada tunggakan pajak	83	1,0	3,51	2,85	0,99
Laporan Keuangan diaudit	83	1,0	3,45	2,75	0,99
Tidak pernah dipidana	83	1,0	3,53	2,85	1,00

Sumber: data primer diolah, 2016

Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pajak dapat diketahui bahwa nilai mean kualitas pelayanan pajak sebesar 3,02 yang memiliki kecenderungan mendekati nilai maximum. Hal ini berarti sebagian besar jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan pajak bahwa petugas pajak (fiskus) cenderung sangat sering memberikan pelayanan pajak dengan cepat, ramah, sopan dan dengan penjelasan yang sangat dipahami. Hasil analisis

deskriptif variabel pengetahuan perpajakan dapat diketahui bahwa nilai mean variabel pengetahuan perpajakan sebesar 2,98 yang memiliki kecenderungan mendekati nilai maksimum. Hal ini berarti sebagian besar jawaban responden mengenai variabel pengetahuan perpajakan bahwa wajib pajak cenderung mengetahui dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang ada di Indonesia, baik dari pengetahuan mengenai tarif pajak dan sanksi pajak. Hasil analisis deskriptif variabel Niat WP dapat diketahui bahwa nilai mean variabel niat wajib pajak sebesar 2,98 yang memiliki kecenderungan mendekati nilai maksimum. Hal ini berarti sebagian besar jawaban responden mengenai variabel niat wajib pajak bahwa wajib pajak cenderung memiliki niat untuk patuh terhadap pajak dengan adanya dorongan dari fiskus. Hasil analisis deskriptif variabel perilaku kepatuhan WP dapat diketahui bahwa nilai mean variabel perilaku kepatuhan wajib pajak sebesar 2,82 yang memiliki kecenderungan mendekati nilai maksimum. Hal ini berarti sebagian besar jawaban responden mengenai variabel perilaku kepatuhan wajib pajak bahwa wajib pajak cenderung patuh terhadap peraturan perpajakan, terlihat dari tidak adanya wajib pajak yang terlibat dalam tindakan pidana dan sedikitnya Surat Tanggihan Pajak (STP) yang diterima.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Syarat dari pengujian MRA dapat dilakukan apabila uji asumsi klasik yang digunakan telah memenuhi persyaratan uji asumsi klasik. Berikut hasil pengujian:

Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05. Nilai tersebut menyatakan data

residual berdistribusi normal. Hasil pengujian menunjukkan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil atau kurang dari 10. Hasil tersebut membuktikan bahwa tidak terjadinya korelasi di antara variabel independen. Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan nilai probabilitas signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik diketahui bahwa seluruh syarat dari uji asumsi klasik telah terpenuhi. Jadi model dapat dilanjutkan dengan melakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis MRA. Hasil pengujian MRA disajikan pada Tabel 1.2 yang menjelaskan mengenai *unstandardized coefficients* (β), nilai t dan nilai signifikansi.

Tabel 1.2
Hasil Analisis Regresi Moderasi (MRA)

Variabel	Unstandardized coefficients (β)	Nilai t	Nilai Signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	-0,070	-1,893	0,062
Pengetahuan Perpajakan (X_2)	0,654	4,220	0,000
Niat WP (X_3)	0,156	2,369	0,020
Kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP ($X_1 * X_3$)	0,002	3,492	0,001
Pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP ($X_2 * X_3$)	-0,007	-2,443	0,017
Uji F	147,916		ξ Sig F = 0,000
Adjusted R ²		0,900	

Sumber: data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_1 * X_3 + b_5 X_2 * X_3 + \varepsilon \dots\dots\dots (2)$$

$$Y = -0,681 - 0,070 X_1 + 0,654 X_2 + 0,156 X_3 + 0,002 X_1 * X_3 - 0,007 X_2 * X_3 + \varepsilon$$

Pada persamaan regresi linear berganda dengan metode interaksi (MRA).

Goodness of fit (uji kecocokan) dapat ditentukan dengan melihat nilai dari

koefisien determinasi *Adjusted R²*, uji kelayakan model (uji F) dan uji hipotesis (uji t) sebagai berikut:

Nilai *Adjusted R²* pada koefisien determinasi menunjukkan sebesar 0,900. Hal ini berarti 90 persen variabel perilaku kepatuhan WP mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan WP, pengetahuan perpajakan, interaksi kualitas pelayanan WP dengan niat WP, interaksi pengetahuan perpajakan dengan niat WP, akan tetapi 10 persen variabel perilaku kepatuhan WP dapat dijelaskan oleh faktor yang tidak dimasukkan dalam model.

Uji Kelayakan Model (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut membuktikan model yang digunakan pada penelitian ini layak (*fit*).

Hasil Uji Hipotesis, berdasarkan hasil analisis bahwa: 1). Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan WP, hal tersebut dikarenakan nilai koefisien beta (b_1) -0,070 dengan nilai signifikansi 0,062 lebih besar dari 0,05; maka H_1 tidak terbukti. Hal berarti bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan WP, maka hipotesis pertama tidak dapat diterima. 2). Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP. Nilai koefisien beta (b_2) 0,654 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05; maka H_2 terbukti. Berarti terdapat pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan WP, maka hipotesis kedua dapat diterima. 3). Niat WP memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP. Nilai koefisien beta (b_4) 0,002 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05; maka H_3 terbukti. Berarti terdapat moderasi niat WP dan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada

perilaku kepatuhan WP, maka hipotesis ketiga dapat diterima. 4). Niat WP memperlengah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP. Nilai koefisien beta (b_5) -0,007 dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05; maka H_4 tidak terbukti. Berarti terdapat moderasi niat WP dan memperlengah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP, maka hipotesis keempat tidak dapat diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP

Hipotesis pertama bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP, menunjukkan bahwa hipotesis pertama tidak dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan WP.

Berdasarkan teori atribusi hasil analisis ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak bukan merupakan kekuatan eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan WP. Pada saat ini kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus secara langsung dengan pelayanan yang cepat, akurat, ramah, sopan dan pelayanan secara individual tidak diperoleh WP secara langsung. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya perkembangan pelayanan pajak yang telah beralih menggunakan elektronik, seperti pembuatan faktur menggunakan e-faktur, pembayaran menggunakan e-billing dan pelaporan pajak menggunakan e-filing. Perkembangan sistem tersebut menyebabkan WP dapat melakukan kewajiban perpajakan tanpa harus ke Kantor Pajak.

Hasil analisis ini tidak sejalan dengan Murti dkk. (2014), Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Siregar dkk. (2012) dan Syahril (2013) menyatakan kepatuhan WP dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Tetapi sejalan dengan

penelitian Setiyoningrum dkk. (2014) dan Rukmana (2014) menyatakan bahwa kepatuhan WP tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak.

Pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP

Pada hipotesis kedua menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP, menunjukkan bahwa hipotesis kedua dapat diterima. Hasil analisis membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP. Hasil tersebut berarti bahwa semakin meningkatnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki WP, maka semakin meningkat pula perilaku kepatuhan WP.

Berdasarkan teori atribusi hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan WP. WP yang mengetahui dan memahami mengenai undang-undang perpajakan yang menjelaskan mengenai tata cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT akan mampu meningkatkan perilaku kepatuhan WP.

Pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan perilaku kepatuhan WP, dikarenakan dengan mengetahui peraturan perpajakan yang digunakan di Indonesia, WP dapat melakukan perencanaan pajak (*Tax Planning*). Pada dunia bisnis perencanaan pajak sangat diperlukan sebagai salah satu pertimbangan dalam menentukan strategi dan saat perancangan bisnis. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian Razman (2005), Siregar dkk. (2012), Adiasa (2013), Handayani dkk. (2012) dan Murti dkk. (2014) membuktikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Hasil tersebut tidak sesuai

dengan Hardiningsih dan Yulianawati (2011) membuktikan bahwa kemauan membayaran pajak tidak dipengaruhi oleh pengetahuan peraturan perpajakan.

Niat (*intention*) WP memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP

Hipotesis ketiga bahwa niat WP memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP, menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa niat WP memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP. Hasil tersebut berarti semakin meningkatnya niat WP, maka akan semakin meningkat pula perilaku kepatuhan WP yang didukung oleh kualitas pelayanan pajak.

Hasil ini sejalan dengan TPB, dimana pada teori ini menyatakan bahwa determinan langsung dari tingkah laku individu adalah niat untuk menampilkan tingkah laku tersebut. *Intensi* seseorang dapat diprediksi melalui 3 hal utama, yaitu sikapnya terhadap hal tersebut, norma subyektif yang ia miliki, dan persepsi kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Menurut Ajzen (1991), perilaku seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sangat dipengaruhi oleh niat. Niat berperilaku merupakan indikasi kesiapan seseorang untuk melakukan perilaku, sehingga niat berperilaku merupakan anteseden langsung dari perilaku itu sendiri. Jadi niat adalah suatu kecenderungan dari individu atas keputusannya dalam mengambil pilihan melaksanakan atau tidak pekerjaan dan diasumsikan sebagai faktor yang mendorong diri individu dari dalam untuk dapat mempengaruhi perilaku.

Meningkatnya perilaku kepatuhan WP sangat ditentukan oleh niat WP untuk patuh pada pajak. Hal tersebut dikarenakan dengan sistem saat ini fiskus tidak dapat memberikan pelayanan pajak secara langsung dengan cepat, akurat, ramah dan sopan, hal tersebut dikarenakan pelaporan pajak saat ini dapat dilakukan tanpa

harus ke KPP. Sistem pelayanan pajak dengan sistem elektronik mengharuskan WP harus mampu menggunakan dan mengikuti perkembangan elektronik. Kondisi tersebut apabila adanya niat WP untuk patuh pada pajak, maka WP akan mengikuti perkembangan dan mempelajari sistem pelayanan pajak yang telah berubah dengan menggunakan sistem elektronik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Mustikasari (2007) membuktikan bahwa variabel yang mempengaruhi niat dari *tax professional* dalam berperilaku tidak patuh paling didominasi variabel kontrol berperilaku. Mustikasari (2007) penelitiannya menyatakan bahwa rendahnya ketidakpatuhan pajak badan dapat dikarenakan *tax professional* yang dimiliki dengan penapsiran fasilitas yang disediakan perusahaan tinggi atau mencukupi sebaliknya. Jadi dengan adanya niat WP dapat meningkatkan perilaku kepatuhan WP dengan adanya dukungan kualitas pelayanan pajak yang diberikan.

Niat (*intention*) WP memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP

Hipotesis keempat bahwa niat WP memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP, menunjukkan bahwa hipotesis keempat tidak dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa niat WP memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP. Hal berarti semakin meningkatnya niat WP maka akan menurunkan hubungan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP.

Hasil ini sejalan dengan *TPB*, dimana pada teori ini menyatakan bahwa determinan langsung dari tingkah laku individu adalah niat untuk menampilkan tingkah laku tersebut. Intensi seseorang dapat diprediksi melalui 3 hal utama, yaitu sikapnya terhadap hal tersebut, norma subyektif yang ia miliki, dan persepsi

kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Menurut Ajzen (1991), perilaku seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sangat dipengaruhi oleh niat. Niat berperilaku merupakan indikasi kesiapan seseorang untuk melakukan perilaku, sehingga niat berperilaku merupakan anteseden langsung dari perilaku itu sendiri. Jadi niat adalah kecondongan individu dalam mengambil sikap melaksanakan atau tidak suatu pekerjaan dan diasumsikan sebagai faktor pemotivasi yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi perilaku.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Mustikasari (2007) membuktikan bahwa variabel yang mempengaruhi niat *tax professional* dalam berperilaku tidak patuh paling ditentukan oleh variabel kontrol keperilakuan. Tetapi dengan adanya niat WP dapat memperlemah hubungan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP. WP yang memiliki pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan perilaku kepatuhan WP, tetapi dengan adanya niat WP dapat memperlemah perilaku kepatuhan WP. Hal tersebut dikarenakan WP yang memiliki niat untuk patuh dengan memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan yang baik akan dapat membuat WP melakukan penghematan atau penggelapan pajak. Penggelapan pajak dapat dilakukan dengan mencari celah-celah dari undang-undang mengenai peraturan perpajakan di Indonesia. Selain itu WP yang memiliki niat untuk tidak patuh dapat mempermudah WP untuk memperkecil pembayaran pajak. Menurunnya pembayaran pajak akibat dari penggelapan tersebut menyebabkan menurunnya perilaku kepatuhan WP.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis dengan MRA beserta pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada

perilaku kepatuhan WP. Hasil tersebut menolak hipotesis pertama yang merumuskan bahwa kualitas pajak berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP. 2). Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP. Hasil tersebut menerima hipotesis dua yang merumuskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP. 3). Niat WP memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP. Hasil tersebut menerima hipotesis ketiga bahwa niat WP memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan WP. 4). Niat WP memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan WP. Hasil tersebut menolak hipotesis keempat bahwa niat WP memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan pajak pada perilaku kepatuhan WP.

Bagi pengambil kebijakan untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak sangat penting sekali untuk ditingkatkan. Hal tersebut dikarenakan dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan meningkat penerimaan negara. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan kualitas pelayan pajak dengan tetap memberikan pelayan langsung dengan cara melakukan sosialisasi atau pelatihan secara langsung kepada setiap wajib pajak. Mengingat sistem pelayan pajak saat ini sudah berubah dengan sistem elektronik sehingga wajib pajak tidak dapat pelayan secara langsung. Selain itu juga dapat dilakukan peningkatan keterampilan fiskus pada setiap bidangnya serta pemahaman mengenai setiap aturan agar wajib pajak dapat dengan mudah mengaplikasikan setiap aturan yang telah ditentukan.

Bagi penelitian selanjutnya terdapat beberapa saran yang digunakan untuk mengembangkan penelitian ini. Berikut saran pengembangan penelitian

selanjutnya: 1). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang bersifat self rating (responden menilai dirinya sendiri), Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan melalui studi eksperimen. 2). Penelitian ini menggunakan data primer, hal ini menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan kombinasi data sekunder sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi peningkatan perilaku kepatuhan wajib pajak, seperti tingkat likuiditas perusahaan.

REFERENSI

- Anonim, 2011, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE - 84/PJ/2011 tentang pelayanan prima.
- _____, 2012. Peraturan Menteri Keuangan No.74/ PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan dan pencabutan penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuan kelebihan pembayaran pajak.
- _____, 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 TAHUN 2014 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2015.
- Adiasa, Nirawan. 2013. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi. *Accounting Analysis Journal*. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang: Semarang.
- Ajzen, Icek. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. Vol: 50. pp 179-211.
- Ajzen, Icek., Fishbein, Martin. 1969. The Prediction of Behavioral Intentions in a Choice Situation. *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol: 5. pp 400 – 416.
- Allingham, Michael G., Sandmo, Agnar. 1972. Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics*. Vol. 1. pp. 323-338
- Antawidjaja, Tubagus Djodi Rawayan. 2015. Target. Available from: URL: <http://116.197.130.51/read/20150113/1/48760/realisasi-pajak-di-bali-meleset-ini-6-kantor-yang-tak-penuhi-target>
- Bambang, PS. Brodjonegoro. 2015. Penerimaan Pajak di Bawah Target, Ini Strategi Menkeu. Available from: URL: <http://bisnis.news.viva.co.id>

</news/read/611617-penerimaan-pajak-di-bawah-target--ini-strategi-menkeu.html>.

Bambang, PS. Brodjonegoro. 2015. Tak Mampu Gali Potensi Pajak, 'Tax Ratio' Indonesia Rendah. Available from: [URL:http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/03/25/183018926/Tak.Mampu.Gali.Potensi.Pajak.Tax.Ratio.Indonesia.Rendah.html](http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/03/25/183018926/Tak.Mampu.Gali.Potensi.Pajak.Tax.Ratio.Indonesia.Rendah.html).

Bambang, PS. Brodjonegoro. 2016. Penerimaan Pajak Turun Rp 4 Triliun Sepanjang Kuartal I 2016. Available from: <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160405120356-78-121775/penerimaan-pajak-turun-rp4-triliun-sepanjang-kuartal-i-2016/>

Belkaoui. 2006. *Accounting Theory, Teori Akuntansi*. Edisi 5. Jakarta: Salemba

Benk, S. Çakmak A. F. & Budak, T. 2011. An investigation of tax compliance intention: A theory of planned behavior approach. *European Journal of Economics. Finance and Administrative Sciences*. Vol: 28. pp 181-188

Bobek, Donna D. Richard C. Hatfield. 2003. An Investigation of the Theory of Planned Behavior and The Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 15

Chau, Gerald., Leung, Patrick. 2009. Critical Review og Fischer Tax Compliance Model: A Research Synthesis. *Journal of Accounting and Taxation*. Vol; 1. pp 034-040

Das-Gupta, Arindam. Ghosh. Shanto. Mookherjee. Dilip. 2004. Tax Administration Reform and Taxpayer Compliance in India. *International Tax and Public Finance. ABI/INFORM Research*. Vol: 11. pp 575

Erwin, Harinurdin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 16, Nomor 2: 96-104. ISSN 0854-3844

Feld, Lars P. Bruno S. Frey. 2002. Trust Breeds Trust: How Taxpayers are Treated. *Economics of Governance*. Vol: 3. pp 87-99.\

Fischer, Carol M., Wartick, Martha., Mark, Melvin M. 1992. Detection Probability and Tax-payer Compliance: A Review of Literature. *Journal of Accounting Literature*. Vol. 11

Francis, Jillian J. Martin P Eccles. Marie Johnston. Anne Walker. Jeremy Grimshaw. Robbie Foy. Eileen F S Kaner. Liz Smith. Debbie Bonetti. 2004. Constructing Questionnaires Based On The Theory of Planned Behavior: A Manual for Health Services Researchers. *Centre for Health Services Research. University of Newcastle. United Kingdom*.

- Fuadi, Arabella. Oentari., Mangoting, Yenni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Tax and Accounting Review*. Vol: 1 No 1
- Ghozali, I. 2008. *Statistik Non Parametrik*. Semarang:BPUD
- Handayani, Sapti. Wuri., Faturokhman, Agus., Pratiwi, Umi. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *E-Jurnal Universitas Jenderal Soedirman*.
- Hanno, D., Violette, G. 1996. An analysis of moral and social influences on taxpayer behavior. *Behavioral Research in Accounting*. Vol: 8. pp 57-75
- Hardika, N. Sentosa. 2006. Pengaruh Lingkungan dan Moral Wajib Pajak Terhadap Sikap dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali. *Disertasi*. Universitas Airlangga:Surabaya.
- Hardiningsih, Pancawati., Yulianawati, Nila. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol: 3. No. 1 ISSN :1979-4878. pp 126 – 142
- Heider, F. 1958. The life of a psychologist: an autobiography. *Lawrence. KS: University of Kansas Press*. 1983. 196 p. Received February 23. 1993.
- Hidayat, Widi., Nugroho, Argo. Adhi. 2010. Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidapatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol: 84-12. No 2. Universitas Airlangga: Surabaya
- Hoy, W.K. dan Tarter, C.J. 2004. Organizational justice in schools: no justice without trust. *International Journal of Educational Management*. Vol:18. Nomor 4. pp 250-259
- Jibreel, El-Maude Gambol. Mas'ud. Abdulasalam. Nasidi. Mustapha. Simon. Oginni Oyewole. 2014. Tax Complexity and Tax Compliance In African Self-Assessment Environment. *International Journal of Management Research & Review*. Volume 4 Issue 5 Article No-4/575-582. ISSN: 2249-7196
- Jogiyanto. 2007. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF
- Kim, E., dan Tadisina, S., 2003. Customer's Initial Trust in E-Business: How to Measure Customer's Initial Trust. *Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*. pp. 35-41

- Koeszegi, S.T. 2004. Trust-building strategies in inter-organizational negotiations. *Journal of Managerial Psychology*. Vol:19. No.6. pp 640-660
- Luarn, Pin. and Hsin-Hui Lin. 2003. A customer Loyalty Model for E-Service Context. *Journal of Electronic Commerce Research*. Vol. 4. pp 156 – 167
- Masruroh, Siti, Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol: 2. Nomor 4. Tahun 2013
- Maulana. 2015. Relevansi Tax Ratio dengan Regulasi yang Ada. Rendah. Available from: URL:<http://mimaaulana.blogspot.com/2015/01/relevansi-tax-ratio-dengan-regulasi.html>.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. 1995. An Integratif Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*. Vol: 30. Nomor 3. pp 709-734
- Meita, Rachmawati Oktaviani. 2015. Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Niat Sebagai Pemediasi Dari Perspektif *Planned Behaviour Theory*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. Vol: 22. No. 185. pp 85-95
- Muarifah, Tanzilah. 2013. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Petugas Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Dian Nuswantoro
- Murti, Hangga. Wicaksono., Sondakh, Jullie. J., Sabijono, Harijanto. 2014. Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.:2 No.3. pp 389-398.
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X. Makasar*
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia.
- Nugroho, R., Wrihatnolo, R. 2008. *Manajemen Privatisasi BUMN*. Jakarta: Gramedia.
- Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Penerbit, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Parasuraman, A., Zeitham, A. Berry, L. 1988. Servqual : A Multiple – Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1). <http://areas.kenan-flagler.unc.edu>.
- Pranadat, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Jurnal Mahasiswa FEB*. Vol: 2. No. 2
- Razman, Ahmed Abdul Latief. 2005. Tax Literacy Rate Among Tax Payers: Evidence From Malaysia. *JAAI*. Vol: 9. No.1. pp 1-13
- Richardson, G. 2006. Determinants of Tax Evasion: A Cross Country Investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*. Vol: 15. pp 150-16
- Rizal, Mohd Palil. Fariq. Ahmad Mustapha. 2011. The Evolution and Concept of Tax Compliance in Asia and Europe. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. Vol: 5(11). pp 557-563
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak. *Widya Warta*. Vol: 02. ISSN 0854-1981
- Siregar, Yuli. Anita., Saryadi., Listyorini, Sari. 2012. Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Siti, Kurnia. Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- SNI ISO 9001-2008. Badan Standarisasi Nasional. Sistem manajemen mutu persyaratan.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. cetakan ke-12. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. cetakan ke-21. Bandung: Alfabeta
- Supadmi, Ni Luh, 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol: 4 (2)
- 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). *E-Jurnal Universitas Negeri Padang*

- Tumakaka, Wahyu K. 2016. Kantor Pajak Bali Incar Pemasukan Naik 17,3% Tahun ini. Avaiabel from: URL: <http://m.bisnis.com/finansial/read/20160229/523778/kantor-pajak-bali-incar-pemasukan-naik-173-tahun-ini>
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. cetakan ke-11. PT. Raja Grafindo Persada:Jakarta
- Winerungan O. L., 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. pp 960-970
- Woro, Theresia. Damayanti., Suparnomo. 2013. Apa kata mereka? Pengetahuan, Sikap Dan Niat Untuk Patuh Calon Pelaku Pajak. *Akuntabilitas Jurnal Ilmiah Akuntansi*. ISSN: 1412-0240. Vol: 12 (1)
- Zulaikha, Nugroho R.A. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal of Accounting*. ISSN : 2337-3806. Vol: 1 (2)