

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP

I Putu Surya Astina¹
Putu Ery Setiawan²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: suryaastina222@gmail.com/ Telp: +6285737795768

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan karena peneliti melihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan relatif rendah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari 102.607 populasi wajib pajak orang pribadi yang masih efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan pada tahun 2015 dihitung berdasarkan rumus slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan seorang wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak dan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. **Kata kunci:** Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of understanding tax laws, the quality of tax service, and the awareness of taxpayers on the level of taxpayer compliance of individuals. This research was conducted in the Tax Office Pratama Tabanan because the researcher saw that taxpayer personal compliance level in Tax Office Pratama Tabanan is relatively low. The population in this study are all individual taxpayers in the Tax Office Pratama Tabanan. The number of samples used in this study as many as 100 respondents from 102.607 population of the taxpayer personal that is still effective in the Tax Office Pratama Tabanan in 2015 calculated based on slovin formula with the method of determining the sample is accidental sampling method. Data collection was done by using questionnaire technique. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of the hypothesis in this reseach testing shows that the understanding of tax regulations, the quality of tax service and taxpayer awareness have a positive effect on taxpayer compliance level. This means that the higher level of understanding of tax regulations of a taxpayer, the better the quality of service provided by tax authorities to

taxpayer and the higher the level of awareness of the taxpayer in fulfilling his obligation then will increase the compliance of the individual taxpayer in the Tax Office Pratama Tabanan.

Keywords: *Understanding of tax regulation, quality of fiscal service, taxpayer awareness, taxpayer compliance level*

PENDAHULUAN

Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber yang dimiliki oleh suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat (Hermawan, 2014). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasno, 2011:1). Judisseno (2004:2) menyatakan bahwa pajak merupakan salah satu bentuk iuran masyarakat. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, peran pajak sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.

Pajak merupakan pendapatan negara yang berasal dari masyarakat dan pajak juga dapat dikatakan sebagai pendapatan negara yang sangat potensial, karena manfaat pajak bagi pembangunan negara mempunyai pengaruh yang sangat besar, oleh sebab itu pajak memiliki peran yang sangat penting dan ditunjukkan terhadap kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak dari tahun ke tahun akan mengalami perubahan sedemikian rupa tergantung dari tinggi maupun rendahnya kepatuhan wajib pajak, oleh sebab itu perlu adanya kesadaran dari masyarakat untuk taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemerintah juga berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, yaitu dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang (Ilyas & Burton, 2011:31). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assessment System* (Supadmi, 2010). Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Peraturan pajak yang kompleks dan memungkinkan multitafsir memaksa wajib pajak untuk mengeluarkan biaya dan menghabiskan waktu yang lebih banyak dalam memastikan kebenaran materiil dari jumlah pajak terutang yang dihitung oleh wajib pajak. Selain itu, semakin besar tuntutan akan keakuratan perhitungan, semakin lengkap atau detail pula administrasi yang harus dijalankan. Hal ini berpotensi memaksa wajib pajak mengeluarkan biaya untuk menggunakan ahli eksternal dalam menghitung pajak, sehingga biaya untuk patuh pun semakin bertambah (Kaplow, 1996). Peraturan yang kompleks berpotensi membuat wajib pajak mendapat kesulitan untuk memenuhi kewajibannya sehingga membuat mereka mengorbankan waktu dan biaya yang tidak sedikit untuk urusan pajak. Sedangkan peraturan yang sederhana mungkin tidak memenuhi tujuan dari pengenaan pajak sebagaimana yang diharapkan oleh Pemerintah (Slemrod, 1991).

Pembayaran pajak perorangan setiap tahunnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di masing-masing daerah wajib pajak terdaftar. Pemerintah setiap tahunnya memasang target dalam penerimaan pajak yang digunakan untuk pembangunan daerah. Menurut Hermawan (2014), salah satu penerimaan pajak yang sangat potensial yang dipungut pemerintah secara langsung adalah Pajak Penghasilan (PPh) yaitu beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Secara umum semua orang memiliki potensi sebagai penerima penghasilan, entah masih anak-anak, bahkan bayi dan balita, remaja, dewasa dan orang-orang yang sudah tua, termasuk yang lanjut usia sekalipun (Judisseno, 2005:85). Dari struktur penerimaan sektor pajak dapat dilihat bahwa jenis pajak penghasilan merupakan pajak yang diharapkan sebagai sumber pemasukan yang paling besar dibandingkan jenis pajak yang lain, hal ini disebabkan karena potensi objek pajak yang bisa dikenakan PPh lebih besar dibandingkan objek pajak untuk jenis pajak yang lainnya (Hermawan, 2014). Tabel 1 menyajikan target dan realisasi penerimaan pendapatan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan pada periode Tahun 2010 sampai dengan Tahun 2015.

Tabel 1.
Target dan Realisasi Penerimaan Pendapatan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tabanan Tahun 2010-2015

Tahun	Target (dalam Ribuan Rupiah)	Realisasi (dalam Ribuan Rupiah)	Kepatuhan (%)
2010	155.810.654	133.014.315	85,36
2011	184.804.768	169.154.568	91,53
2012	178.593.675	232.923.522	130,42
2013	302.027.948	260.665.848	86,30
2014	316.572.004	273.122.181	86,27
2015	410.762.364	310.179.154	75,51

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan, 2016

Berdasarkan data target dan realisasi yang ditunjukkan pada Tabel 1 bahwa, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan berdasarkan target dan realisasi pada tahun 2010 dan 2011 relatif tinggi, bahkan pada tahun 2012 realisasi penerimaan pajak penghasilan mencapai angka diatas 100 persen dari target yang telah ditetapkan, akan tetapi jenjang waktu pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 penerimaan pajak penghasilan orang pribadi mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa, masih ada wajib pajak orang pribadi yang kurang atau tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Studi yang dilakukan di Swiss melaporkan bahwa kepatuhan pajak yang lebih tinggi secara aktif dapat menentukan anggaran belanja negara (Djawadi dan Rene, 2013). Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh Simanjuntak (2009) yang di dalam penelitiannya menjelaskan bahwa, kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan masih rendah. Menurut James *et al.* (2004), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai

kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009). Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman, 2003). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald, 2009). Mencapai tingkat kepatuhan pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik di negara maju maupun berkembang (Razak dan Christoper, 2013). Dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting bagi pembangunan ekonomi negara yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat, maka perlu adanya dorongan maupun motivasi dari fiskus sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan merupakan instansi yang menangani pembayaran Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak orang pribadi maupun badan di Kabupaten Tabanan. Peningkatan penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri, sehingga peningkatan tersebut dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan penyelenggaraan pembangunan daerah di Kabupaten Tabanan. Tabel 2 menyajikan daftar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan periode Tahun 2010 sampai dengan Tahun 2015.

Tabel 2.
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tabanan Tahun 2010-2015

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
2010	63.599	44.130	14.173	32,11
2011	72.020	51.174	18.922	36,97
2012	79.144	58.284	35.164	60,33
2013	86.012	65.140	40.698	62,47
2014	93.740	72.858	44.139	60,58
2015	102.607	81.229	38.524	47,42

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan, 2016.

Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan berdasarkan tabel 2 pada tahun 2010 sampai dengan 2013 mengalami peningkatan, akan tetapi pada tahun 2014 mengalami penurunan dan kembali terjadi pada tahun 2015. Tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak di KPP Pratama Tabanan masih relatif rendah, hal ini terjadi karena adanya penurunan selama dua tahun terakhir, dan dapat dilihat rata-rata tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari tahun 2010 sampai dengan 2015 sejumlah 49,9 persen atau setengah dari 100 persen jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan dan dapat dikatakan bahwa, masih ada wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Upaya untuk meningkatkan penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak masih menemui banyak kendala, salah satunya ialah kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya Fikriningrum (2012) menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011).

Hal ini diperkuat oleh Siregar dkk., (2012) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor pemahaman sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar tentang perpajakan (Noormala, 2008). Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka perlu adanya peningkatan pemahaman seorang wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan wajib pajak diharapkan dapat menyadari bahwa peran pajak sangat penting dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah untuk pencapaian tujuan pembangunan yang dapat memberikan kesejahteraan bagi rakyat.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib paak adalah kualitas pelayanan fiskus. Menurut Supadmi (2009), untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dalam penelitian Palda dan Hanousek (2002), menyatakan bahwa sebagian besar hal tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992). Machogu dan Amayi (2013) melakukan penelitian pada pelaku UMKM dan mendapatkan hasil bahwa adanya pendidikan atau penyuluhan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tahu benar melaksanakan kewajibannya, maka hal tersebut sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara sukarela

semakin baik. Dapat disimpulkan bahwa, peran fiskus dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik sangat diharapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam peningkatan penerimaan pajak khususnya penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

Tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh faktor lainnya, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara 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, 2007:74). Kesadaran wajib pajak sangat diharapkan dalam memenuhi kewajibannya menghitung, membayar dan melapor pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dengan tujuan meningkatkan pendapatan negara khususnya pada pendapatan pajak penghasilan orang pribadi.

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai inspirasi dan mendukung penelitian dari penulis. Nirawan (2013) meneliti tentang pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2014) menyatakan bahwa, tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib

pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) meneliti tentang pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dengan hasil kesimpulan dari penelitian yaitu kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Soraya (2014), yang meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku Usaha Kecil Menengah (UKM) sesudah penerapan peraturan pemerintah No.46 Tahun 2013. Hasil penelitian tersebut adalah pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan fiskus dan semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh yang besar bagi wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Arum (2012) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hermawan (2014) mengungkapkan pemahaman akan peraturan perpajakan oleh wajib pajak merupakan suatu proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengetahui tentang aturan perpajakan dan mengaplikasikannya itu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang mendasar terhadap peraturan perpajakan sangatlah penting karena pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Hermawan, 2014). Hasil penelitian Nirawan (2013) yang meneliti tentang pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Hermawan (2014) menyatakan bahwa, tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.

Hermawan (2014) mengungkapkan bahwa, pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh kantor

pelayanan pajak untuk memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat membantu wajib pajak yang menemui kendala saat memenuhi kewajiban perpajakannya yang akan berimplikasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak (Hermawan, 2014). Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2014) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil Penelitian Soraya (2014), yang meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM sesudah penerapan peraturan pemerintah No.46 Tahun 2013 dan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi perpajakan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Dewinta dan Syafruddin, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) meneliti tentang pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi dengan hasil kesimpulan dari penelitian yaitu kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Soraya (2014), yang meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM sesudah penerapan peraturan pemerintah No.46 Tahun 2013. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Arum (2012) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplanasi penelitian berbentuk asosiatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk peneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:13). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan yang beralamat di Jl Gatot Subroto Sanggulan, Tabanan. KPP Pratama Tabanan dipilih sebagai lokasi penelitian karena tingkat kepatuhan wajib pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan masih relatif rendah, hal ini berdasarkan data tingkat persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT yang dipaparkan dalam Tabel 1.2 pada latar belakang, yaitu dengan rata-rata tingkat kepatuhan sebesar 49,9 persen atau 50 persen dari 100 persen wajib pajak orang

pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015.

Objek penelitian adalah suatu sifat dari objek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian memperoleh kesimpulan (Sugiyono, 2013:38). Berdasarkan dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa objek pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan, khususnya mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak.

Variabel Terikat (*Dependent variable*) (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 33). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut Arum (2012) kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak serta taat dan memenuhi melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Sapriadi, 2013).

Variabel Bebas (*Independent variable*) (X), yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2012: 31). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pemahaman peraturan perpajakan (X1), Kualitas pelayanan fiskus (X2) dan Kesadaran wajib pajak (X3). Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan

perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Parasuraman *et.al* (1985) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran apabila sudah mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan, tahu fungsi pajak, paham akan kewajiban perpajakannya, paham dengan fungsi pajak dan menghitung, membayar serta melaporkan pajak dengan benar dan suka rela (Maik Asri, 2009).

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono, 2009:23). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan, struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bagian di KPP Pratama Tabanan. Data kuantitatif adalah data yang terbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2009:2003). Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, jumlah wajib pajak yang efektif, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT, dan hasil kuisisioner yang berupa jawaban responden tentang variabel yang dimaksud yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan.

Data primer adalah data diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan tidak melalui media perantara (Sugiyono, 2013:129). Sumber data pada penelitian ini

adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Data ini berupa kuesioner yang diisi oleh wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, seperti orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2013:129). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah wajib pajak orang pribadi dan data tingkat kepatuhan dari SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2013:116). Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah metode pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:116). Jumlah dan ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Husein, 2004:78), yaitu :

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

Keterangan:

- n = Jumlah anggota sampel
- N = Jumlah anggota populasi
- e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (e = 10%)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Tabanan, hingga akhir 2015 tercatat sebanyak 102.607 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang merupakan WPOP

efektif. Maka jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10 persen adalah:

$$n = \frac{102.607}{(1 + 102.607(0.1))^2}$$

$$n = 99.8$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh pemahaman peraturan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan fiskus (X_2) dan kesadaran wajib pajak (X_3) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. Hasil analisis dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi linear berganda berganda sebagai berikut (Sugiyono. 2013:277).

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tabanan
- a = Konstanta
- β_1 = Koefisien regresi variabel X_1
- β_2 = Koefisien regresi variabel X_2
- β_3 = Koefisien regresi variabel X_3
- X_1 = Pemahaman Peraturan Perpajakan
- X_2 = Kualitas Pelayanan Fiskus
- X_3 = Kesadaran Wajib Pajak
- e = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang terdiri atas jumlah pengamatan, nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, dan standar deviasi (Ghozali, 2013:19). Tabel 3. menunjukkan hasil uji statistik deskriptif.

Tabel 3.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min.	Max.	Mean.	Std. Deviasi
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1)	100	12,00	46,75	33,6801	9,82947
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)	100	5,00	20,40	13,8491	4,40057
Kesadaran Wajib Pajak (X_3)	100	6,00	25,31	16,5999	5,12376
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	6,00	24,59	16,0455	5,43420

Sumber: Data Primer (Data Diolah, 2017)

Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1) memiliki nilai minimum sebesar 12,00, nilai maksimum sebesar 46,75, mean sebesar 33,8491, dan standar deviasi sebesar 9,82947. Hal ini menunjukkan terjadi perbedaan nilai Pemahaman Peraturan Perpajakan yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 9,82947. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2) memiliki nilai minimum sebesar 5,00, nilai maksimum sebesar 20,40, mean sebesar 13,8491, dan standar deviasi sebesar 4,40057. Hal ini menunjukkan terjadi perbedaan nilai Kualitas Pelayanan Fiskus yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 4,40057.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_3) memiliki nilai minimum sebesar 6,00, nilai maksimum sebesar 25,31, mean sebesar 16,5999, dan standar deviasi sebesar 5,12376. Hal ini menunjukkan terjadi perbedaan nilai Kesadaran Wajib Pajak yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 5,12376. Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai minimum sebesar 6,00, nilai maksimum sebesar 24,59, mean

sebesar 16,0455, dan standar deviasi sebesar 5,43420. Hal ini menunjukkan terjadi perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 5,43420.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Hal ini berarti model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang menunjukkan nilai signifikansi setiap variabel bebas berada di atas 0,05. Hal ini berarti tidak ada satupun variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sehingga dapat disimpulkan model regresi penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menyajikan hasil perhitungan nilai *Tolerance* dari setiap variabel bebas yang menunjukkan tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10. Hasil perhitungan nilai VIF dari setiap variabel bebas juga menunjukkan hasil yang sama, yaitu tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Hal ini berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4.
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Signifikansi
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,638	1,145		-1,431	0,156
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,209	0,043	0,378	4,854	0,000
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,275	0,085	0,222	3,217	0,002
Kesadaran Wajib Pajak	0,413	0,076	0,389	5,448	0,000
Adjusted R Square			0,719		
F hitung			85,550		
Signifikansi F			0,000		

Sumber: Data Primer (Data Diolah, 2017)

$$Y = -1,638 + 0,209X_1 + 0,275X_2 + 0,413X_3 + e$$

Nilai konstanta sebesar -1,638 memiliki arti apabila nilai pemahaman peraturan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan fiskus (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3) sama dengan nol, maka nilai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dalam membayar pajak cenderung menurun sebesar 1.638 satuan. Nilai koefisien β_1 sebesar 0,209 memiliki arti apabila nilai pemahaman peraturan perpajakan (X_1) meningkat satu satuan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,209 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya sama dengan nol. Nilai koefisien β_2 sebesar 0,275 memiliki arti apabila nilai kualitas pelayanan fiskus (X_2) meningkat satu satuan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,275 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya sama dengan nol. Nilai koefisien β_3 sebesar 0,413 memiliki arti apabila nilai kesadaran wajib pajak (X_3) naik sebesar satu satuan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,413 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya sama dengan nol.

Koefisien determinasi bertujuan mengukur seberapa besar kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97). Dalam pengujian hipotesis, koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R-Square* untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas, yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Tabel 7, nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,719 memiliki arti 71.90% variasi tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan fiskus (X_2), dan kesadaran wajib pajak (X_3), sedangkan sisanya sebesar 28,10% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Uji Kelayakan Model (Uji F) bertujuan untuk mengetahui secara serempak kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan dan model yang digunakan dianggap layak uji. Berdasarkan tabel 7 yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak mampu menjelaskan variabel terikat yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Dengan demikian model penelitian ini dianggap layak uji.

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai uji t untuk variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan sebesar 4,854 dengan nilai signifikansi t pada uji satu sisi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_1 diterima, yang berarti bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Tingkat

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tabanan. Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 3,217 dengan nilai signifikansi t pada uji satu sisi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_2 diterima, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tabanan. Nilai uji t untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak pada Tabel 7 sebesar 5,448 dengan nilai signifikansi t pada uji satu sisi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_3 diterima, yang berarti bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tabanan.

Berdasarkan Tabel 7 nilai signifikansi t pada uji satu sisi untuk variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,209. Hal ini menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan, dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hal di atas menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki arti semakin tinggi tingkat pemahaman seorang wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Tabanan. Seorang wajib pajak haruslah menguasai dan paham tentang peraturan perpajakan serta kewajiban yang dijalankan agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku, dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa

informasi perpajakan dan peraturan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2014), yang membuktikan bahwa variabel tingkat pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki tingkat pemahaman peraturan pajak yang rendah maka akan berdampak pada gagalnya penegakan kepatuhan wajib pajak dengan baik.

Nilai signifikansi t pada uji satu sisi untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus yang terdapat dalam Tabel 7 sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,275 yang terdapat pada Tabel 7. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan, dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Untuk variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh KPP Pratama Tabanan kepada wajib pajak, maka cenderung wajib pajak akan memberikan nilai positif terhadap fiskus dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2014), Soraya (2014), dan Arum (2012) yang mengungkapkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas cenderung membuat wajib pajak merasa lebih nyaman dalam membayar pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Tabel 7 menunjukkan nilai signifikansi t pada uji satu sisi untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,413. Hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan, berarti hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hasil diatas memperlihatkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki arti bahwa peningkatan kesadaran akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Setiap wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang berbeda-beda terhadap pajak, maka dari itu perlu adanya tingkatan-tingkatan mulai dari paham dan tahu tentang pajak serta faktor-faktor dari luar maupun dari KPP itu sendiri mengenai informasi maupun layanan yang akan diperoleh oleh wajib pajak sehingga wajib pajak akan sadar bahwa pajak memiliki peran yang sangat penting bagi kebutuhan pembangunan negara. Penelitian ini memiliki hasil yang konsisten dengan penelitian Muliari dan Setiawan (2010), Soraya (2014) dan Arum (2012) yang berpendapat bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu dorongan bagi setiap wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan SPT Tahunan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Semakin tinggi tingkat pemahaman seorang wajib pajak pada peraturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak oang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran yang dapat disampaikan adalah KPP Pratama Tabanan diharapkan dapat melakukan sosialisasi *ter-update* tentang peraturan perpajakan terbaru sehingga wajib pajak dapat lebih memahami peraturan perpajakan terkini dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan lebih baik. Bagi Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta dapat meningkatkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, ataupun menggunakan variabel

pemoderasi dan variabel intervening untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas.

REFERENSI

- Arum, Harjanti. Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Skripsi*. Semarang, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Chau and Liung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2): h:34-40.
- Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, 56: h:55-68.
- Dewinta, Rinta Mulia dan Syafruddin. 2012. Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Diponegoro *journal of accounting*. Vol. 1. Nomor 2. Tahun 2012, Halaman 1-9.
- Direktorat Jendral Pajak. 2013. Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Djawadi, Behnud M., dan Rene Fahr. 2013. The Impact of Tax Knowledge and Attitudes Towards Taxation: A Report on a Quasi-Experiment. *Journal of Economic Psychology*, 17: pp: 387-402.
- Fikriningrum, Winda. Kurnia. 2012. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Gerald, Chau and Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting Taxation*, 1(2): h: 34-40.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponogoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: BP UNDIP.

- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1. Nopember. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.
- Hermawan Adiputra, 2014. Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan (Studi pada KPP Makassar Selatan). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Ilyas, Wirawan B & Richard Burton. 2011. Hukum Pajak dan Perpajakan, Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- James, Simone & Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, Volume 2 Number 2, pp: 27-42.
- Judisseno, Rimsy. K. 2005. *Pajak dan Strategi Bisnis Suatu Tinjauan tentang Kepastian Hukum dan Penerapan Akuntansi di Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kaplow, Louis. 1996. How Tax Complexity and Enforcement Affect the Equity and Efficiency of the Income Tax. *National Tax Journal*. 49(1), pp: 135-150.
- Lederman, Leandra. 2003. The interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*. 64(6), pp:1453-1514.
- Machogu, C.G. & Jairus B.Amayi, 2013. The Effect of Tax Payer Education on Voluntary Tax Compliance, Among SMES in Mwanza City Tanzania. *International Journal of Marketing, Financial Service & Management Research*, 2(8).
- Manik Asri, Wuri. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar". *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mardiasmo, 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, Ni Ketut & 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 Akuntansi dan Bisnis*.

- Nirawan Adiasa, 2013. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Noormala, Sheikh, Obid. *Voluntary compliance: tax education* Preventiv. International Conference on Bussiness and Economy 6-8 November Constanta Romania, International Islamic University Malaysia, 2008.
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Nugroho, Rahman Adi. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Skripsi*. Akuntansi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Palda, Filip and Jan Hanousek. 2002. Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry.1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: pp: 41-50.
- Razak, Abubakari Akbar dan Christoper Jwayire Adafula. 2013. Evaluating taxpayer, attitude and tis influence on tax compliance decisions in Temale Ghana. *Journal of Accounting and Taxation*, 5(3), pp: 48-57 September 2013.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 2009. Kepatuhan Pajak (Tax Compliance) dan Bagi Hasil Pajak dalam Perekonomian di Jawa Timur. *JESP*, 1(2).
- Siregar, Yuli. Anita. Saryadi, dan Listyorini, Sari. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 1, Nomor. 1: 1-9.
- Slemrod. Red. 1991. Did The Tax Act of 1986 Simplify Tax Matters?. *The Journal of Economics Prospectives*. 6(1), pp: 45-57.

- Soraya Dhabtun Nafsi, 2014. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UKM Sesudah Penerapan Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013. *Skripsi*, Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Suardikha, I Made Sadha. 2007. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 2*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Suardikha, I Made Sadha. 2009. Pengaruh Sistem Perpajakan yang Kondusif Terhadap Dunia Usaha. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2 (2): h:68, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh dan Wiwik Andryani. 2010. “Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi pada Pelaksanaan Self Assessment System dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan”. Denpasar: *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi*.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Torgler, B. 2005. Tax Morale and Direct Democracy. *European Journal Of Political Economy*, 21, h: 525-531.