



PROSIDING SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPERS

*Master Plan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024
Guna Mendukung SDG'S Indonesia 2045*

**Edisi 1
Desember 2019**

**Penerbit
STIE BANK BPD JATENG**

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPERS

STIE BPD ACCOUNTING FORUM (SAF)

2019

“Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019 – 2024

Guna Mendukung SDG’s Indonesia 2045”



Penerbit

STIE Bank BPD Jateng

Jalan Arteri Soekarno - Hatta No. 88, Tlogosari Kulon, Pedurungan,

Kota Semarang (50196)

stiebankbpdjateng.publisher@gmail.com

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPERS
STIE BPD ACCOUNTING FORUM (SAF)
2019

“Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019 – 2024 Guna Mendukung SDG’s Indonesia 2045”

ISBN

9786027436725

Editor

Fika Azmi, SE, M.Si

Tebal Buku

574 Halaman

Edisi

Satu, Desember 2019

Publikasi Online

stiebankbpdjateng.ac.id/saf

Penerbit

STIE Bank BPD Jateng
Jalan Arteri Soekarno - Hatta No. 88, Tlogosari Kulon, Pedurungan,
Kota Semarang (50196)
stiebankbpdjateng.publisher@gmail.com

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa seizin tertulis dari penerbit

© HAK CIPTA DILINDUNGI OLEH UNDANG-UNDANG

PANITIA PELAKSANA

SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPERS
STIE BPD ACCOUNTING FORUM (SAF) 2019

“Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019 – 2024 Guna Mendukung SDG’s Indonesia 2045”

Penasehat	:	Dr. E. Siti Puryandani, SE, M.Si.
Steering Committee	:	1. Dr. Taofik Hidajat, SE, M.Si, CRBC. 2. Mekani Vestari, SE, M.Si, Ak.,CA. 3. Himawan Arif Sutanto, SE, M.Si.
Ketua	:	Nugroho Heri Pramono, SE, M.Si.
Sekretaris	:	Suci Atiningsih, S.Pd, M.Si.
Bendahara	:	Khairina Nur Izzaty, SE, M.Si, Ak.
Sie Acara & Protokoler	:	Taufik Andre Setiyono, SE, M.Ak.
Sie Artikel	:	Fika Azmi, SE, M.Si.
Sie Humas	:	Pratomo Cahyo Kurniawan, SE, M.Ak.

Reviewer

Dr. Taofik Hidajat, SE, M.Si, CRBC.
Dr. Grace Tianna Solovida, SE, M.Si, Ak, CA
Ali Mursid, P.hD

Editor

Fika Azmi, SE, M.Si

Penerbit

STIE Bank BPD Jateng
Jalan Arteri Soekarno Hatta No 88, Tlogosari Kulon, Pedurungan,
Kota Semarang (50196)
stiebankbpdjateng.publisher@gmail.com

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
PANITIA PELAKSANA	iv
DAFTAR ISI	v

A. SUB TEMA: AKUNTANSI KEUANGAN I

1. PENGARUH *CURRENT RATIO* (CR), *RETURN ON EQUITY* (ROE), *DEBT TO EQUITY* (DER), & *NET PROFIT MARGIN* (NRM) TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN
(Ika Agustina N. & Suyatmin Waskito A.) 1 - 25
2. KENAIKAN HARGA ROKOK TERHADAP KONSUMSI ROKOK DI KOTA SEMARANG
(Penta Widyartati, Ariyani Indriastuti, & Ira Setiawati) 26 - 35
3. ANALISIS PENGARUH PROFITABILITAS, *FIRM SIZE*, *MEDIA EXPOSURE*, *LEVERAGE*, & UKURAN DEWAN KOMISARIS TERHADAP *CSR DISCLOSURE*
(Nursiam & Shinta Dwi Rahayu) 36 - 45
4. PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, *LEVERAGE*, & PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN
(Alfiyatul Maziyah & lin Indarti)..... 46 - 59
5. PENGARUH *RETURN ON ASSET*, *DEBT TO EQUITY RATIO*, *CURRENT RATIO*, ARUS KAS OPERASI, & PERTUMBUHAN PENJULAN TERHADAP RETURN SAHAM
(Nursiam & Silmi Agustin) 60 - 70
6. PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, *AUDIT FEE* & KUALITAS AUDIT TERHADAP INTEGRITAS LAPORAN KEUANGAN (STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN BUMN YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2014-2018)
(Titik Purwanti, Nawang Kalbuana, & Fiqi Rahmawati) 71 - 85
7. *FINANCIAL RISK DISCLOSURE* & TATA KELOLA PERUSAHAAN KEUANGAN PERIODE 2016-2018
(Shinta Permata Sari & Himmatus Sholikhah) 86 - 99

B. SUB TEMA: AKUNTANSI KEUANGAN II

1. PENGARUH DANA PIHAK KETIGA, MODAL BANK, JUMLAH KANTOR CABANG, TINGKAT SUKU BUNGA & JUMLAH UANG BEREDAR TERHADAP JUMLAH KREDIT UMKM BANK BUMN
(Ade Onny Siagian)..... 100 - 127
2. PENERIMAAN PAJAK YANG DIMODERASI KUALITAS PELAYANAN FISKUS (STUDI PADA WPOP YANG MEMPUNYAI USAHA & BADAN KPP PRATAMA CANDISARI KOTA SEMARANG
(Mohklas) 128 - 137
3. PENGARUH LIKUIDITAS, UKURAN PERUSAHAAN, PROFITABILITAS, & *LEVERAGE* TERHADAP NILAI PERUSAHAAN
(Athaya Salsabila & Rina Trisnawati)..... 138 - 158

4. PENGARUH RASIO LIKUIDITAS, RASIO RETENSI SENDIRI, RASIO BEBAN IKLAN, & *RISK BASED CAPITAL* TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN ASURANSI
(Dwi Wahyu Pujiharjo)..... 159 - 176
5. FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENYALURAN KREDIT PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT DI KOTA SEMARANG TAHUN 2015-2017
(Wima Nurhidayanto) 177 - 189

C. SUB TEMA: AKUNTANSI & CORPORATE GOVERNANCE

1. *CORPORATE GOVERNANCE & CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*: TINJAUAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN
(Shinta Permata Sari & Agustina Maya Sari) 190 - 202
2. PENGARUH PROFITABILITAS, UKURAN PERUSAHAAN, UMUR LISTING & *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP *INTELLECTUAL CAPITAL DISCLOSURE* (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN SUB SEKTOR *FOOD & BEVERAGE* YANG TERDAFTAR PADA PERUSAHAAN DI BEI PERIODE 2014-2017)
(Mela Susmawati) 203 - 218
3. PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, PROFITABILITAS, *LEVERAGE*, & UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP INTEGRITAS LAPORAN KEUANGAN (STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN YANG TERDAFTAR DI LQ45 TAHUN 2014-2018)
(Benny Kurnianto, Nawang Kalbuana, & Umi Rianesa Rusiati) 219 - 232
4. PENGARUH RUANG FISKAL, PERSENTASE PENDUDUK MISKIN, PENDAPATAN ASLI DAERAH, DANA ALOKASI UMUM, & DANA ALOKASI KHUSUS TERHADAP BELANJA FUNGSI PERLINDUNGAN SOSIAL
(Putriana Indah Budi Astuti & Andi Dwi Bayu Bawono)..... 233 - 269
5. PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* TERHADAP PROFITABILITAS
(Nindya Ardita Nur Amni, Dwi Intan Susiloningrum, & Iin Indarti)..... 270 - 285
6. ANALISIS PENGARUH *FEE BASED INCOME*, PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA, UKURAN PERUSAHAAN, & KONDISI EKONOMI TERHADAP PROFITABILITAS BANK
(Jihan Okti Amaliah & Widhy Setyowati) 286 - 303
7. PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF, & KONTROL PERILAKU TERHADAP KETIDAKPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK HOTEL, RESTORAN, & HIBURAN DI KOTA TEGAL)
(Asrofi Langgeng N. & Ibnun Aslamadin) 304 - 318
8. ANALISIS KEUANGAN & NON KEUANGAN CALON DEBITUR TERHADAP EFEKTIFITAS PEMBERIAN KREDIT PADA PD BPR BKK PURBALINGGA
(Anggita Ratnaningtyas & Widhy Setyowati)..... 319 - 332
9. PENGARUH DESENTRALISASI FISKAL & PENDAPATAN ASLI DAERAH TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DENGAN INVESTASI SWASTA SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Febri Rachmawati & Rina Trisnawati)..... 333 - 349

10. PENGARUH *TAX AVOIDANCE*, KEPEMILIKAN INSTITUSIONAL, KEPEMILIKAN MANAJERIAL & TRANSPARANSI INFORMASI TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (Fitria Ulfa & Suci Atiningsih) 350 - 358

D. SUB TEMA: AKUNTANSI SYARIAH

1. PENGARUH *SHARIA CONFORMITY & ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP KESEHATAN FINANSIAL PERBANKAN SYARIAH (Rusmiyatun & Nur Edi Cahyono) 359 - 376
2. IMPLEMENTASI PEMBIAYAAN MUDHARABAH PADA BANK BNI CABANG SYARIAH SEMARANG (Siti Hasanah, Suryani Sri Lestari, Siti Mutmainah, & Iwan Budiyono) 377 - 387
3. PERKEMBANGAN, TANTANGAN, & PERAN *SHARIA ONLINE TRADING SYSTEM (SOTS)* DI PASAR MODAL SYARIAH DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0 (Muhammad Andryzal Fajar) 388 - 400
4. KINERJA KEUANGAN TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN YANG TERDAFTAR PADA *JAKARTA ISLAMIC INDEX (JII)* PERIODE TAHUN 2016-2018 (Suryakusuma Kholid H & Siti Puryandani) 401 - 409
5. MEKANISME PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA NASABAH DI BAITUL MAAL WA TAMWIL SEJAHTERA MANDIRI (Erika Zunita Cahyani & Fika Azmi) 410 - 421

E. SUB TEMA: AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

1. PENGARUH RUANG FISKAL, PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD), PERSENTASE KEMISKINAN, DANA ALOKASI UMUM (DAU), DAN DANA ALOKASI KHUSUS (DAK) TERHADAP BELANJA FUNGSI EKONOMI DI INDONESIA (STUDI EMPIRIS DI KABUPATEN/KOTA SE-INDONESIA TAHUN 2018) (Ayustika Isminanda & Andy Dwi Bayu Bawono) 422 - 443
2. PENGARUH PROFITABILITAS, LIKUIDITAS, *FREE CASH FLOW*, PERTUMBUHAN PERUSAHAAN, & UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KEBIJAKAN DEVIDEN (Fachriyatul Millah & Mekani Vestari) 444 - 459
3. PENGARUH RUANG FISKAL, PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD), DANA ALOKASI UMUM, DANA ALOKASI KHUSUS, DAN PERSENTASE KEMISKINAN TERHADAP BELANJA FUNGSI KESEHATAN DI INDONESIA (Ina Sari Darmastuti & Andy Dwi Bayu Bawono) 460 - 477
4. PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK & KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Wa Ode Aprisilia Zahratul Aziz & Muhammad Yusuf) 478 - 493
5. PENGARUH PARTISIPASI ANGGARAN, KEJELASAN SASARAN ANGGARAN, & *JOB RELEVANT INFORMATION* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA PEKALONGAN (Yustinus Hutama Marianus & Suci Atiningsih) 494 - 506

F. SUB TEMA: TOPIK LAIN YANG RELEVAN

1. PENGARUH LITERASI KEUANGAN, PENGALAMAN KEUANGAN, & SIKAP MONETER KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN KEPEMILIKAN ASURANSI JIWA PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG PANCORAN MAS DEPOK
(Syahvira Septiarizk & Nurhidayati Dwiningsih) 507 - 522
2. ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMPETENSI PROFESIONAL TERHADAP KINERJA SDM (STUDI EMPIRIK PADA PT. ADJITAMA PERSADA JAKARTA)
(Biatmoko Agung Nugroho, Endah Winarti HS, & Harnoto) 523 - 536
3. APAKAH *CELEBRITY ENDORSEMENT* PRODUK HALAL DAN CITRA MEREK BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SKIN CARE* SAFI?
(Desi Tya Astuti & Francy Iriani) 537 - 549
4. PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL & KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL
(Kertati Sumekar, Sri Mulyani, & Zulfa Deviga Octaviana) 550 - 564
5. PRODUK HALAL DAN MINAT BELI KONSUMEN
(Budi Suryowati & Irpiani)..... 565 - 574

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wa Ode Aprisilia Zahratun Azis¹, Muhammad Yusuf²

¹ STIE Bank BPD Jateng
waodeaprisiliazak@gmail.com

² STIE Bank BPD Jateng
mail2yus@gmail.com

Abstract

This research aimed to know and test the effect of taxpayer awareness and quality of tax services on taxpayer compliance. The population in the research is taxpayers people personally listed in KPP Semarang, KPP Tegal, KPP Magelang dan KPP Surakarta. The sampling technique used was purposive sampling with 100 respondents. The data this research is primary data using kuisioner as a medium to get the data. The data analysis method used is test instruments consisting of test validitas and test reliabilitas, transformation data ordinal be frequent intervals, analysis statistics descriptive, test classic assumption and analysis of regression linear berganda. The result of research indicated variable taxpayer awareness and quality of tax services had positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords : taxpayer awareness, quality of tax services and taxpayer compliance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Semarang, KPP Tegal, KPP Magelang dan KPP Surakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling* dengan jumlah 100 responden. Data penelitian ini adalah data primer yang menggunakan kuisioner sebagai media untuk mendapatkan data. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, tranformasi data ordinal menjadi interval, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara paling besar dan sangat penting untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Selain itu, pajak juga sangat penting untuk memperbaiki roda perekonomian terutama di Indonesia yang merupakan Negara berkembang dan masih membutuhkan banyak pembangunan. Pajak diperoleh dari iuran wajib rakyat kepada pemerintah yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung, tetapi bagi masyarakat secara umum untuk mencapai kemakmuran. Pajak yang diperoleh tidak hanya digunakan untuk Negara, akan tetapi masyarakat umum juga memperoleh manfaatnya. Manfaat pajak bagi Negara yaitu untuk membiayai gaji pegawai negeri sipil, pembangunan nasional dan pengeluaran yang nantinya akan memberikan keuntungan ekonomis bagi masyarakat. Sedangkan manfaat pajak bagi masyarakat yaitu berupa fasilitas-fasilitas umum dan infrastruktur seperti jalan raya, tol, jembatan, sekolah dan rumah sakit. Pajak juga digunakan untuk menunjang kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah agar perekonomian terus berkembang.

Saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluh akan pembangunan yang belum efektif, untuk itu seharusnya masyarakat sebagai wajib pajak harus berperan aktif dalam mewujudkan ekonomi yang lebih baik dengan patuh terhadap pajak karena keberhasilan penerimaan pajak tidak hanya dari peran Direktorat jendral Pajak atau petugas pajak saja. Dengan adanya kerjasama antara Direktorat Jendral Pajak dan wajib pajak akan mencapai target penerimaan pajak. Sampai sekarang masalah kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah utama yang dihadapi Direktorat Jendral pajak di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, maka dari itu harus ada upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan melakukan sosialisasi tentang perpajakan sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan serta kesadaran tentang pajak. Selain itu, juga harus meningkatkan kualitas pelayanan pajak karena dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhannya wajib pajak terhadap pajak. Jumlah wajib pajak di Indonesia terdapat 18,3 juta dan menurut Direktorat Jendral Pajak kementerian keuangan, telah terdaftar sebanyak 7,6 juta wajib pajak yang melaporkan SPT hingga 20 maret 2019 (KONTAN.CO.ID - JAKARTA, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat rasio kepatuhan wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya di Indonesia masih tergolong rendah yang dilihat dari masih sedikitnya wajib pajak yang terdaftar dibandingkan wajib pajak potensial di Indonesia.

Kesadaran wajib pajak sangat penting dalam mendukung keberhasilan penerimaan pajak. Seorang wajib pajak dikatakan patuh terhadap pajak apabila sadar dan mengetahui pentingnya membayar pajak serta ketentuan pajak yang berlaku karena pajak memiliki kontribusi besar terhadap Negara. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Septarini, 2015) terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Merauke, Papua. Kemudian penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) tentang kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Sukoharjo. Penelitian terkait kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh (Siregar, 2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Batam.

Pelayanan pajak menjadi salah satu faktor wajib pajak untuk patuh terhadap pajak. Pelayanan pajak yang baik dapat dilihat dari bagaimana petugas pajak melayani wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan baik maka wajib pajak akan mempunyai persepsi yang baik terhadap petugas pajak. Selain itu, dari sarana prasarana yang diberikan petugas pajak seperti saat ini adanya E-filling yang memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPTnya lewat online sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pelaporan SPT. Penelitian sebelumnya terkait kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh (Septarini, 2015) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Merauke, Papua. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Sukoharjo. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tanilasari, Gunarso, 2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Badung Selatan.

Dari penjelasan diatas di temukan adanya masalah terkait keterbatasan objek penelitian, dimana penelitian sebelumnya hanya dilakukan pada satu kabupaten atau kota dengan KPP tertentu sehingga tidak bisa digeneralisasikan secara umum. Oleh karena itu akan dilakukan penelitian kembali untuk memperoleh bukti empiris dengan memperluas objek penelitian pada beberapa kota di Jawa Tengah yaitu Semarang, Tegal, Magelang dan Surakarta, karena kota mempunyai cakupan yang lebih luas dengan wajib pajak yang lebih banyak dan beragam.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kajian Teori

Teori Atribusi

Teori Atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan lagi oleh Harold Kelley pada tahun 1972. Teori atribusi adalah teori kepatuhan wajib pajak tentang sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Atribusi merupakan salah satu pembentukan kesan dengan mengamati perilaku orang lain apakah itu dikarenakan oleh faktor internal ataupun eksternal. Faktor internal yang dimaksud yaitu perilaku yang disebabkan oleh individu itu sendiri seperti kesadaran dan pengetahuan. Seseorang yang memiliki kesadaran dan pengetahuan tentang pajak pasti akan dengan sukarela melakukan kewajiban perpajakannya karena itu merupakan bentuk tanggungjawab kepada Negara dan memiliki banyak manfaat bagi masyarakat luas. Sedangkan faktor eksternal yang dimaksud yaitu perilaku individu yang disebabkan oleh perilaku sosial orang lain, seperti pelayanan. Dengan adanya pelayanan yang baik dari sarana maupun prasarana akan membantu memudahkan wajib pajak dalam hal perpajakan sehingga akan muncul persepsi positif. Dari hal tersebut teori atribusi relevan digunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak, karena perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor internal yaitu adanya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan. Sedangkan pada faktor eksternal misalnya sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak.

2.2 Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Teori Atribusi terkait kesadaran wajib pajak menjelaskan bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal. Kesadaran wajib pajak termasuk dalam kategori faktor internal yang mana merupakan keadaan yang ada dalam diri individu itu sendiri dengan mengetahui dan memahami bahwa pentingnya membayar pajak, manfaat pajak, tata cara dan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak tidak akan beranggapan bahwa pajak merupakan beban dan tidak merasa dirugikan lagi dengan adanya pemugutan pajak. Kesadaran wajib pajak berperan penting untuk wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi akan meningkatkan perilaku wajib pajak dalam mematuhi kewajiban dalam membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku serta mempunyai rasa kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Muliari 2011 dalam Wahyuni, 2013). Kesadaran wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan perilaku dalam membayar pajak karena wajib pajak harus menyadari bahwa manfaat pajak sangat banyak dan salah satunya yaitu untuk kemajuan dan perkembangan Negara.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Septarini, 2015) berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan pada KPP Pratama Merauke, Papua dengan menggunakan variabel pelayanan, kesadaran dan sanksi sebagai variabel independen. Penelitian dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Merauke. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) pada KPP Pratama Sukoharjo yang menggunakan variabel pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi sebagai variabel independen dengan 36 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Didukung kembali dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siregar, 2017) terkait kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Batam yang menggunakan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak sebagai variabel independen dengan 24 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dari variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Mendukung penelitian sebelumnya bahwa ternyata kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Teori Atribusi menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak tentang sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri disebabkan oleh faktor eksternal. Kualitas pelayanan pajak termasuk dalam faktor eksternal yang mana keadaan yang disebabkan dari luar individu, oleh karena itu Direktorat Jendral Pajak harus meningkatkan kualitas dan teknis pegawai dalam bidang perpajakan terkait pelayanan agar aparat pajak dapat memberi kesan yang baik dalam hal pelayanan sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam hal perpajakan dan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dari fiskus akan

memberi motivasi kepada wajib pajak untuk membayar kewajibannya dan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pajak.

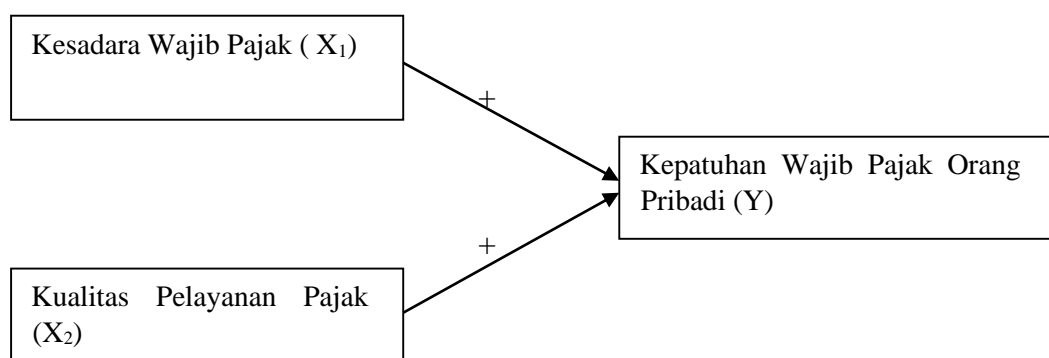
Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003). Seorang wajib pajak harus mendapat pelayanan yang baik dari aparat pajak dalam bentuk sarana dan prasara sehingga memudahkan wajib pajak dalam hal perpajakan karena dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung bagaimana sikap petugas dalam memberi pelayanan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Septarini, 2015) berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Merauke, Papua dengan menggunakan variabel pelayanan, sanksi dan kesadaran sebagai variabel independen. Hasil dari penelitian tersebut dengan menggunakan 187 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Merauke, Papua menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian didukung dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) pada KPP Pratama Sukoharjo dengan menggunakan variabel pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi sebagai variabel independen. Dari penelitian tersebut menggunakan 36 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Sukoharjo menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Tanilasari, Gunarso, 2017) terkait kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan dengan variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus sebagai variabel independen. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan diatas bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3 Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada kota-kota di Jawa Tengah yaitu di KPP Semarang, KPP Magelang, KPP Tegal dan KPP Surakarta. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari jumlah populasi berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria pengambilan sampel yaitu :

1. Responden merupakan wajib pajak orang pribadi non karyawan (pengusaha dan karyawan swasta)
2. Responden merupakan wajib pajak orang pribadi karyawan (PNS)

Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu non karyawan dan karyawan karena pada kantor pajak, penggolongan wajib pajak tidak diklasifikasikan menurut jenis pekerjaannya. Ukuran sampel dalam penelitian ini diukur menggunakan Rumus *Slovin* :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = *margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (10%)

Berdasarkan data dari KPP Semarang Barat, KPP Semarang Timur, KPP Semarang Selatan, KPP Tegal, KPP Magelang, dan KPP Surakarta bahwa tercatat sebanyak 2.423.398 wajib pajak orang pribadi, sehingga jumlah sampel untuk penelitian ini dengan e sebesar 0,1 (10%) adalah

$$n = \frac{2423398}{1 + 2423398(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2423398}{24234,98}$$

$$n = 99,99$$

Dari hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,99 yang dibulatkan menjadi 100 sampel sebagai responden.

3.2 Metode Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner yang akan disebarakan kepada responden yang bersangkutan. Kuisioner yang disebarakan berupa daftar pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang dipilih. Kuisioner diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Semarang, KPP Tegal, KPP magelang dan KPP Surakarta.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini ada 3 variabel yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak sebagai variabel X dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel Y. Masing-masing variabel akan diukur menggunakan 5 poin skala *Likert* untuk mengetahui seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang di ajukan.

Skor Skala Likert		
No.	Uraian	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Kepatuhan wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan wajib pajak yang dapat memenuhi semua kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Gunandi,2013 : 94). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak yaitu :

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP
2. Melaporkan SPT
3. Menghitung dan membayar pajak dengan benar
4. Tunggakan pajak

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan wajib pajak yang telah mengetahui dan memahami tentang pajak sehingga mau membayar kewajiban perpajakannya dan melaporkan seluruh penghasilan yang dimiliki tanpa ada yang disembunyikan (Nasution 2006). Kesadaran wajib pajak diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

1. Karakteristik wajib pajak (pemahaman wajib pajak tentang perpajakan)
2. Budaya (kebiasaan pembayaran wajib pajak di daerah Jawa Tengah)
3. Persepsi terhadap pajak

Kualitas Pelayanan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah suatu bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003). Kualitas pelayanan pajak diukur menggunakan indikator :

1. Kualitas interaksi (cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan kepada wajib pajak)
2. Kualitas pelayanan (cara fiskus dalam memberikan pelayanan)
3. Pemberian informasi terkait pajak kepada wajib pajak

3.4 Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas untuk mengukur valid atau tidaknya kuisioner dan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tanpa kesalahan, transformasi data yaitu dari data ordinal ke interval dengan metode suksesif interval (MSI), teknik analisis statistik deskriptif untuk memberikan suatu gambaran data melalui penjabaran nilai minimum,maksimum,rata-rata(*mean*), deviasi standar dari setiap variabel penelitian, dan analisis regresi linier berganda untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono,2014). Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

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

Keterangan :

Y : Kepatuhan wajib pajak

X₁ : Kesadaran wajib pajak

X₂ : Kualitas pelayanan pajak

b₁ : Koefisien regresi kesadaran wajib pajak

b₂ : Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak

α : Konstanta

e : Standar *error*

Sebelum dilakukan uji regresi berganda akan dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan data sebelum dilakukan uji regresi. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Kriteria Pengujian

Kriteria pengujian dalam penelitian ini yaitu apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$ berarti H₀ ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ berarti H₀ tidak dapat ditolak dan H_a tidak diterima.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
KesadaranWajib Pajak	1	0,671	0,1966	Valid
	2	0,628	0,1966	Valid
	3	0,689	0,1966	Valid
KualitasPelayanan Pajak	1	0,788	0,1966	Valid
	2	0,731	0,1966	Valid
	3	0,732	0,1966	Valid
	4	0,762	0,1966	Valid
Kepatuhan wajib Pajak	1	0,691	0,1966	Valid
	2	0,764	0,1966	Valid
	3	0,735	0,1966	Valid
	4	0,722	0,1966	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1 diatas dijelaskan bahwa keseluruhan skor item menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak,kualitas pelayanan pajak dan kepatuha wajib pajak dinyatakan valid karena nilai R hitung $>$ R tabel sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Standar Cronbach Alpha	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	0,70	0,845	Reliebel
Kualitas pelayanan Pajak (X ₂)	0,70	0,837	Reliebel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,70	0,830	Reliebel

Sumber: Data primer diolah,2019

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha variabel kesadaran wajib pajak yaitu 0,845, variabel kualitas pelayanan pajak 0,837, dan variabel kepatuhan wajib pajak 0,830. Ketiga variabel memiliki nilai Cronbach Alpha >0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel reliebel untuk digunakan dalam penelitian ini.

4.2 Transformasi Data dengan Metode Suksesif Interval (MSI)
Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 3
Hasil Tranformasi Data Ordinal ke Data Interval

Skala Likert	Skala Ordinal			Skala Interval		
	Pertanyaan Kuisiонер					
	X1	X2	X3	X1	X2	X3
1 (STS)	0	0	0	0	0	0
2 (ST)	0	0	0	0	0	0
3 (N)	16	32	19	0,16	0,32	0,19
4 (S)	39	43	53	0,39	0,43	0,53
5 (SS)	45	25	28	0,45	0,25	0,28

Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel 4
Hasil Tranformasi Data Ordinal ke Interval

Skala Likert	Skala Ordinal				Skala Interval			
	Pertanyaan Kuisiонер							
	X1	X2	X3	X4	X1	X2	X3	X4
1 (STS)	0	0	0	0	0	0	0	0
2 (ST)	0	3	1	4	0	0,03	0,01	0,04
3 (N)	16	8	11	27	0,16	0,08	0,11	0,27
4 (S)	54	53	58	49	0,54	0,53	0,58	0,49
5 (SS)	30	36	30	20	0,30	0,36	0,30	0,20

Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 5
Hasil Tranformasi Data Ordinal Ke Data Interval

Skala Likert	Skala Ordinal				Skala Interval			
	Pertanyaan Kuisisioner							
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y1	Y2	Y3	Y4
1 (STS)	0	0	0	0	0	0	0	0
2 (ST)	2	3	2	0	0,02	0,03	0,02	0
3 (N)	8	12	15	3	0,08	0,12	0,15	0,03
4 (S)	54	48	61	62	0,54	0,48	0,61	0,62
5 (SS)	36	37	22	35	0,36	0,37	0,22	0,35

4.3 Statistik Deskriptif

Tabel 6
Descriptive Statistics

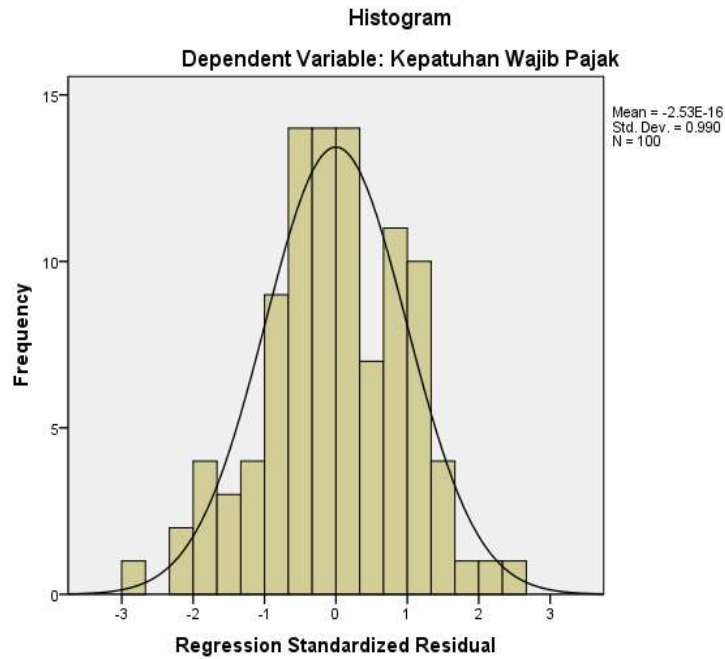
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	11	4	15	12.23	1.803
Kualitas Pelayanan Pajak	100	9	11	20	16.38	2.126
Kepatuhan Wajib Pajak	100	8	12	20	16.78	1.931
Valid N (listwise)	100					

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel statistik deskriptif di atas dengan jumlah responden 100 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai terendah (minimum) 4, nilai tertinggi (maksimum) 15, nilai rata-rata 12,23 dengan standar deviasi 1,803. Nilai Range yaitu 11 yang diperoleh dari selisih nilai maksimum dengan minimum. Apabila nilai standar deviasi lebih rendah dari nilai rata-ratanya, berarti menunjukkan bahwa penyimpangan data yang terjadi rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak penyebarannya merata. Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai terendah (minimum) 11, nilai tertinggi (maksimum) 20, nilai rata-rata 16,38 dengan standar deviasi 2,126. Nilai Range yaitu 9 yang diperoleh dari selisih antara nilai tertinggi dengan nilai terendah. Standar deviasi lebih rendah dari nilai rata-ratanya, menunjukkan bahwa penyimpangan data yang terjadi rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak penyebarannya merata. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai terendah (minimum) 12, nilai tertinggi (maksimum) 20, nilai rata-rata 16,78 dengan standar deviasi 1,931. Nilai range yaitu 8 yang diperoleh dari selisih antara nilai tertinggi dengan nilai maksimum. Standar deviasi yang lebih rendah dari nilai rata-ratanya, berarti penyimpangan data yang terjadi rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak penyebarannya merata.

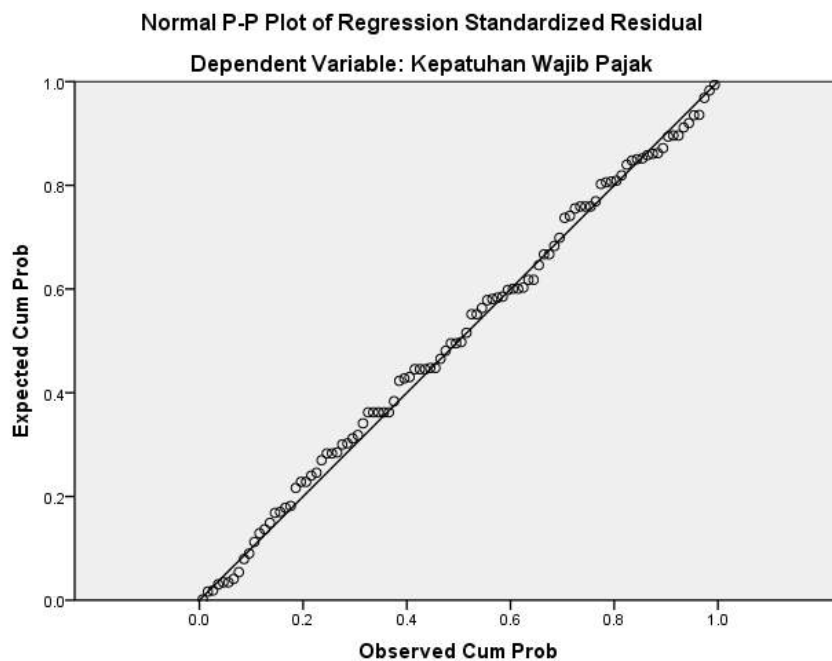
**4.4 Uji Asumsi klasik
Uji Normalitas**

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik Histogram



Sumber: Output SPSS versi 19, data primer yang diolah 2019

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plo



Sumber: output SPSS versi 19, data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tampilan pada gambar 1 menunjukkan bahwa grafik Histogram memberikan distribusi normal sedangkan grafik *normalitas probability plot* pada gambar 2 menunjukkan adanya titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi layak untuk digunakan dan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya karena memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62968209
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.032
	Negative	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.423
Asymp. Sig. (2-tailed)		.994

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0.994 yang berarti pengujian $>0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	<i>Collinearity Statistic</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Kesadaran Wajib Pajak	0,894	1,118	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Pajak	0,894	1,118	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ yang berarti tidak terdapat korelasi antar variabel dependen. Sedangkan hasil dari *Varianve Inflation factor* menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki nilai < 10 yang berarti tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Dari hasil nilai *tolerance* dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam regresi.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.135	.902		-.149	.882
	Kesadaran Wajib Pajak	.029	.059	.051	.485	.629
	Kualitas Pelayanan Pajak	.065	.050	.138	1.303	.196

a. Dependent Variable: glejser

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 9 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan > 0,05 (nilai standar signifikan) yang berarti nilai variabel independen, secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.5 Hasil Uji Kebaikan Model

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien determinasi (R²)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.536 ^a	.288	.273	1.646

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* koefisien determinasi sebesar 0,273 atau 27,3%, yang berarti persentase kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen sebesar 27,3% sedangkan sisanya sebesar 72,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Regresi Linear Berganda

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 7,536 + 0,281 \text{ Kesadaran Wajib Pajak} + 0,355 \text{ Kualitas Pelayanan Pajak} + e$$

Persamaan tersebut dapat dikatan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui bahwa yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayan pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,355 dan diikuti dengan variabel kesadaran wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,281.

Penjelasan :

1. konstanta sebesar 7,536 artinya tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika kesadaran waib pajak dan kualitas pelayanan pajak meningkat
2. Koefisien kesadaran wajib pajak sebesar 0,281, sehingga dinyatakan terdapat pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
3. Koefisien kualitas pelayanan pajak sebesar 0,355, sehingga dinyatakan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.6 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 11
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	106.229	2	53.115	19.595	.000 ^a
	Residual	262.931	97	2.711		
	Total	369.160	99			

Sumber : data primer yang diolah. 2019

Berdasarkan tabel 11 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti semua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data sampel suatu penelitian telah *fit* dengan model regresi yang diajukan dan dapat dilanjutkan ketahap pengujian berikutnya yaitu uji statistik.

4.7 Pengujian Hipotesis (Uji Statistik t)

Tabel 12
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.536	1.488		5.065	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.281	.097	.262	2.893	.005
	Kualitas Pelayanan Pajak	.355	.082	.391	4.311	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 12 di atas mengenai pengujian hipotesis kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengaruh kesadaran wajib Pajak terhadap Kepatuhan wajib Pajak

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,281 dan nilai signifikan 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan karena nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel penerapan kesadaran wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa **H₀ ditolak** dan **H_a diterima**.

Hasil yang diperoleh mendukung teori atribusi yang digunakan dalam penelitian ini, dimana kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal karena dibawah kendali wajib pajak itu sendiri. Ketika kesadaran wajib pajak meningkat, maka akan mendorong atau memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septarini, 2015) terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Merauke, Papua. Kemudian penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) tentang kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Sukoharjo. Penelitian terkait kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh (Siregar, 2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Batam.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,355 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan karena signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel penerapan kualitas pelayanan pajak. Hal itu menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H_a di terima. Hasil yang diperoleh mendukung teori atribusi yang digunakan dalam penelitian ini, dimana kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal karena dilakukan oleh aparaturnya pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septarini, 2015) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Merauke, Papua. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Sukoharjo. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tanilasari, Gunarso, 2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian tersebut hanya menggunakan satu objek penelitian yaitu pada KPP Badung Selatan.

5. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil pembahasan menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan semakin baik kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak maka akan semakin baik kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Untuk peneliti selanjutnya di harapkan untuk lebih memperluas sampel penelitian, bukan hanya pada kota di Jawa Tengah tetapi dengan menambah beberapa kabupaten di Jawa Tengah sehingga sampelnya lebih banyak.

Referensi

- KONTAN.CO.ID - JAKARTA. (2019). Jumlah wajib pajak yang lapor SPT baru 7,6 juta. Retrieved from 20 Maret 2019 / 15.50 WIB website: <https://nasional.kontan.co.id/news/jumlah-wajib-pajak-yang-lapor-spt-baru-76-juta>
- Septarini, D. F. (2015). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, VI(1), 29–43.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, Vol.1 No.2, July 2017, Pp. 119-128, 1(2), 119–128.
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 17(02), 61–72.
- Tanilasari, Gunarso, P. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan*. 12(2), 594–604.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (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 Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*.
- Wahyuni, N. (2013). *Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assesment System dan Pemeriksaan Terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Rineke Cipta.
- Caroko, B., Susilo, H., & Z, A, Z. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. edisi 2013, Jakarta: Penerbit Bee Media Indonesia.
- Nasution. 2006. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley.
- Albana, 2010. *Atribution Theory (Harold Kelley, 1972-1973)* From: <http://albana19.blogspot.com/2010/01/attribution-theory-haroldkelley1972.html>. (Diakses 16 September 2019)