

PENGARUH SOSIALISASI, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN DENGAN KESADARAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Selvia Utami
selvia.utami53@gmail.com
Lailatul Amanah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of tax socialization, tax knowledge, and service quality to taxpayer compliance through taxpayer awareness as intervening variable. This type of research is quantitative research. Data collection using primary data. The sample used are 93 taxpayers registered in KPP Pratama Surabaya Krembangan. The Sampling using accidental sampling technique. The method of analysis of this research using multiple linear regression analysis. The results showed that tax socialization does not influenced the awareness of taxpayers and taxpayer compliance, while the tax knowledge and service quality influenced the awareness of taxpayers and taxpayer compliance. Taxpayer awareness has a mediating role in the relationship between tax knowledge on taxpayer compliance. On the contrary, the consciousness of the taxpayer does not have a mediating role in the relationship between tax socialization and the quality of service to taxpayer compliance.

Keywords: *tax socialization, tax knowledge, service quality, taxpayer awareness, taxpayer compliance.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan data primer. Sampel yang digunakan sebanyak 93 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kesadaran wajib pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang masih berkembang, mempunyai keanekaragaman suku dan budaya, ribuan pulau, hingga lautan, dan sumber daya alam yang sangat melimpah. Tidaklah heran apabila banyaknya perkembangan dalam negeri ini yang mampu mendorong pemerintah melakukan banyak perubahan di segala aspek sektor agar dapat meningkatkan pendapatan negara. Indonesia juga negara yang diatur oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang mengatur tentang pelaksanaan pembangunan nasional untuk kesejahteraan masyarakat. Agar dapat tercapainya pembangunan nasional diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, yang diharapkan pembangunan dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Pembangunan nasional memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan negara perlu ditingkatkan. Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia akan diikuti pula dengan kebijakan-kebijakan di

bidang pajak. Sumber pendapatan negara Indonesia berasal dari penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, penerimaan hibah. Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara Indonesia yang diperjelas dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak selaku lembaga pemerintah yang berupaya meningkatkan penerimaan negara melalui optimalisasi ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak. Dalam melakukan optimalisasi pajak diperlukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak agar membayarkan kewajiban pajaknya. Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak yaitu *Self Assessment System* dalam perpajakannya yang dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dan wewenang penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban pajak yang terutang. Penerapan *Self Assessment System* telah menggantikan *Official Assessment System* di Indonesia setelah adanya *tax reform* (Andreas dan Savitri, 2015). Namun dalam kenyataannya, sistem pemungutan pajak di Indonesia masih sulit dijalankan sesuai ekspektasi. Dimana wajib pajak seakan-akan enggan untuk melaporkan kewajiban pajaknya entah dikarenakan ingin menyembunyikan harta maupun penghasilan yang dimilikinya yang pada akhirnya akan timbul masalah penggelapan pajak. Banyak wajib pajak yang melanggar ataupun memalsu data pada saat melaporkan pajak yang terutangnya, padahal melakukan pembayaran kewajiban pajaknya maka wajib pajak turut serta dalam membangun perekonomian negara. Banyaknya wajib pajak yang masih belum mengetahui dan memahami cara menghitung kewajiban pajaknya.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dalam perpajakan tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai belanja atau pengeluaran negara yang dimana untuk mensejahterakan masyarakat itu sendiri. Pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan dimana pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat (Waluyo, 2014).

Kepatuhan wajib pajak menjadi fokus yang paling utama dalam perpajakan dikarenakan apabila semua wajib pajak patuh akan pajak maka perekonomian negara akan berjalan baik sebagaimana mestinya. Adanya wajib pajak yang melanggar tak jarang membuat dalam hal patuh akan pajak. Dimana peran serta pemerintah dalam menegakkan aturan perpajakan sangat dibutuhkan untuk dapat menetralsir wajib pajak yang melakukan penggelapan atau penghindaran pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan sifat yang sangat diperlukan dari wajib pajak itu sendiri guna menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam hal kepentingan membayarkan pajaknya. Banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak bila sadar akan pentingnya melaporkan pajaknya seperti dapat menggunakan fasilitas umum dan lain sebagainya.

Perlu diadakannya sosialisasi pajak kepada masyarakat sehingga dapat menjangkau siapa saja yang belum terdaftar sebagai wajib pajak. Adanya wajib pajak yang baru akan menambah pendapatan negara yang dimana aparat pajak diharapkan dapat mensosialisasikan arti penting pajak kepada masyarakat.

Pengetahuan tentang pajak memiliki tujuan agar wajib pajak dapat memahami pajak lebih dalam lagi dikarenakan apabila wajib pajak paham dalam menghitung dan melaporkan pajaknya maka akan meningkatkan minat wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya tersebut.

Supadmi (2010) (dalam Yogatama, 2014) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, kualitas pelayanan pajak perlu ditingkatkan oleh aparat pajak. Oleh karena itu, perlunya meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memberikan kenyamanan dan pandangan yang baik dari Wajib Pajak. Pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak diharapkan mampu mengatasi

permasalahan dalam kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dari aparat pajak akan menimbulkan kesan yang positif bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan seperti aparat pajak yang ramah dalam memberikan bantuan kepada wajib pajak yang kesulitan dalam pengisian pajaknya ataupun memberikan petunjuk tentang aturan-aturan sesuai dengan undang-undang yang berlaku yang digunakan dalam perpajakan.

KPP Pratama Surabaya Krembangan merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I yang berkedudukan di Surabaya mempunyai wilayah kerja 1 Kecamatan yaitu Kecamatan Krembangan yang meliputi 5 Kelurahan yaitu Kelurahan Krembangan Selatan, Kelurahan Perak Barat, Kelurahan Kemayoran, Kelurahan Dupak, dan Kelurahan Moro Krembangan. Dengan demikian dapat diketahui jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1
Jumlah WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan

Keterangan	2015	2016	2017
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar.	19401	21003	22296

Sumber: KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yang menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tetapi, belum dapat dipastikan bahwa Wajib Pajak yang telah terdaftar tersebut sudah melaporkan atau belum Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Teori atribusi diperkenalkan oleh Fritz Heider tahun 1958 pertama kali mengenai atribusi kausalitas. Atribusi merupakan proses menyimpulkan motif, maksud, dan karakteristik orang lain dengan melihat pada perilakunya yang tampak. Secara garis besar ada dua macam atribusi, yaitu atribusi kausalitas dan atribusi kejujuran. Heider mengemukakan bahwa apabila kita mengamati perilaku sosial, maka yang pertama kali harus kita lakukan adalah menentukan terlebih dahulu apa yang menyebabkannya, yakni faktor situasional atau personal.

Kelley (dalam Albana, 2010) teori atribusi yang berkembang pada tahun 1960-an dan 1970-an memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Ia mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu.

Atribusi adalah sebuah teori yang membahas tentang bagaimana cara membuat keputusan yang dilakukan untuk memahami dan mendeskripsikan penyebab-penyebab dibalik perilaku diri sendiri dan orang lain.

Teori Perilaku Terencana

Fishbein dan Ajzen (dalam Andreas dan Savitri, 2015) menyatakan bahwa teori perilaku terencana merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini berusaha untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia dalam konteks tertentu. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu: a.) keyakinan perilaku, b.) keyakinan normatif, c.) keyakinan kontrol.

Teori ini menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi pengendalian perilaku, sama-sama saling membentuk niat perilaku manusia dan perilaku itu sendiri.

Teori Belajar Sosial

Bandura (dalam Andreas dan Savitri, 2015) dalam teori belajar sosial menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar dari pengamatan dan pengalaman secara langsung. Di dalamnya ada proses belajar meniru atau menjadikan model tindakan orang lain melalui pengamatan terhadap orang tersebut. Proses pembelajaran sosial meliputi: proses perhatian, retensi, proses produksi motorik, dan proses penguatan. Teori belajar sosial menekankan bahwa lingkungan yang dihadapkan kepada seseorang tidaklah acak, lingkungan seringkali dipilih dan diubah sendiri oleh seseorang melalui perilakunya. Suatu perspektif belajar sosial menganalisis hubungan kontinyu antara variabel-variabel lingkungan, ciri-ciri pribadi, dan perilaku terbuka dan tertutup seseorang.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran dalam mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku tentunya menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui dan ditaati. Apabila seseorang hanya mengetahui saja maka kesadaran wajib pajak tersebut bersifat rendah. Kesadaran terhadap dunia perpajakan sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas dan perkembangan suatu negara. Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan yang dimana wajib pajak mengetahui, menyadari, memahami kemudian melaksanakan ketentuan perpajakan dengan baik dan sukarela. Dimana pengetahuan dan perpajakan sangatlah penting untuk dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan-aturan dalam perpajakan. Wajib pajak diharapkan dapat memenuhi kewajiban pajaknya agar dapat membantu fiskus dalam meningkatkan perekonomian negara. Asri (2009) menyatakan bahwa wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran apabila mempunyai kriteria sebagai berikut: a.) Mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan; b.) Mengetahui fungsi dari pajak untuk pembiayaan belanja negara; c.) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam dunia perpajakan; d.) Menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar dan sukarela.

Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan mempunyai arti yaitu tunduk atau patuh pada suatu ajaran dan aturan. Devano (dalam Supadmi, 2010) kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi adalah sebagai berikut: a.) Wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami segala ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; b.) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; c.) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan jujur dan benar; d.) Membayar pajak yang terutang dengan tepat waktu.

Sesuai pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria wajib pajak patuh. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak. Kriteria wajib pajak patuh antara lain sebagai berikut: (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak baik Pajak Tahunan maupun Pajak Masa. (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah mendapatkan izin untuk mengangsur ataupun menunda pembayaran pajak. Mengacu pada ketentuan perpajakan yang mengatur tentang angsuran dan penundaan pembayaran pajak, tidak semua jenis pajak yang terutang dapat diangsur. Pajak yang dapat atau boleh diangsur pembayarannya adalah pajak yang masih harus dibayar dalam Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak berakhir. (3)

Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir yang mengakibatkan kerugian negara. (4) Apabila dilakukan pemeriksaan pajak, koreksi fiskal yang dilakukan oleh pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dilihat dari penghasilan bruto (PKP).

Kepatuhan sebagai tiang pondasi *Self Assessment System* yang dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan dan dilaksanakan secara efektif. Menurut Ismawan (2001), elemen-elemen kunci yang dimaksud antara lain sebagai berikut: a.) Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak; b.) Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak; c.) Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif; d.) Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir. Batas akhir pelaporan SPT masa adalah tanggal 20 bulan berikutnya, sedangkan untuk pelaporan SPT Tahunan paling lambat bulan maret tahun berikutnya untuk orang pribadi dan bulan april tahun berikutnya untuk wajib pajak badan.

Massofa (2008) menyatakan bahwa salah satu faktor yang juga ikut menentukan tinggi rendahnya kepatuhan pajak adalah besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, yang dalam literature disebut sebagai *compliance cost*. Sedangkan, biaya yang dikeluarkan fiskus dalam rangka pelaksanaan fungsi-fungsinya disebut sebagai *administrative cost*.

Time out adalah waktu yang telah dipakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu yang terpakai untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu untuk berkonsultasi dengan akuntan dan konsultan pajak untuk mengisi SPT, serta waktu yang terpakai untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

Faktor penentu *Cost of Taxation* dapat dijabarkan sebagai berikut: 1.) *Sacrifice of income* adalah pengorbanan wajib pajak yang menggunakan sebagian penghasilan atau harta/uangnya untuk membayar pajak itu; 2.) *Distortion cost* adalah biaya yang timbul sebagai akibat perubahan-perubahan dalam proses produksi dan faktor produksi karena adanya pajak tersebut, yang pada gilirannya akan merubah pola perilaku ekonomi. Contoh: pajak dapat merupakan *disincentive* terhadap individu maupun perseroan dalam berkonsumsi dan memproduksi; 3.) *Running cost* adalah biaya-biaya yang tidak akan ada jika sistem perpajakan tidak ada baik bagi pemerintah maupun bagi individu. Biaya ini disebut juga "*Tax Operating Cost*" yang dibagi menjadi biaya untuk sektor publik dan sektor swasta atau privat.

Sosialisasi Pajak

Adanya kegiatan pengenalan dan penyuluhan pajak lebih jauh kepada masyarakat diharapkan dapat membantu sosialisasi pajak berjalan dengan sebagaimana mestinya. Berbagai sumber media dapat menjadi sarana promosi yang efektif guna menciptakan kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan lebih cepat dalam menerima informasi tentang pajak. Basalamah (2004) menyatakan bahwa sosialisasi merupakan suatu proses yang dimana seseorang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh suatu kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar untuk menjadi organisasi yang efektif.

Agar dapat mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan pajak dapat dibagi menjadi tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak, kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar.

Kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak bertujuan untuk menciptakan kesadaran tentang pentingnya pajak dan memperoleh wajib pajak yang baru. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana cara dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama untuk wajib pajak yang belum menyampaikan SPT dan belum pernah melaporkan dan menyetorkan pajaknya. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar bertujuan untuk tetap terus berkomitmen dalam mematuhi perpajakan.

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pajak KEP-30/PJ/2008 menjelaskan bahwa program-program yang telah dilakukan berhubungan dengan kegiatan penyuluhan pajak antara lain, yaitu: 1.) Melakukan penyuluhan-penyuluhan yang terkait tentang perpajakan; 2.) Diadakannya seminar atau *workshop* di berbagai profesi dan pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta; 3.) Mensosialisasikan dalam bentuk berita di berbagai media lokal maupun online; 4.) Memasang spanduk yang bertemakan pajak; 5.) Mengadakan acara seperti *tax goes to school/tax goes to campus, tax education road show* dan lain sebagainya yang bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang dunia perpajakan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak.

Pengetahuan Pajak

Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui segala peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan dibayarkan yang berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui dan didapat dari koneksi yang terhubung dengan panca indera terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan yang pada dasarnya dapat diperoleh melalui suatu upaya pengajaran dan pelatihan, serta melalui pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal (Notoatmodjo, 2007). Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan tentang ketentuan dan hukum dalam perpajakan yang ada di Indonesia seperti subjek pajak, objek pajak, tarif besarnya pajak, sistem pemungutan pajak, pencatatan dan pelaporan pajak. Menurut Rahayu (2010), konsep pengetahuan wajib pajak harus meliputi, antara lain: 1.) Pengetahuan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan; 2.) Pengetahuan tentang sistem perpajakan yang ada di Indonesia; 3.) Pengetahuan tentang fungsi perpajakan.

Fallan (dalam Rahayu, 2010) yang memberikan kajian penting aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem-sistem perpajakan. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal maka akan memberikan dampak yang positif yaitu sikap memenuhi kewajiban pajaknya dengan jujur dan benar. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam mengumpulkan dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional negara (Rahayu, 2010).

Pengetahuan tentang perpajakan dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya, dan bagaimana cara menghitungnya (Supramono, 2010).

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan dalam pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan sesuatu dalam hal jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkannya. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan masyarakat dalam pelayanan yang kompeten dan berkualitas. Supadmi (2010) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Dimana

aparatus pajak diharuskan memiliki keramahan dalam memberikan informasi guna memudahkan pelayanan perpajakan itu sendiri. Oleh karenanya, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan sudut pandang yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang kooperatif dan jujur dalam menegakkan aturan perpajakan yang tidak mempersulit wajib pajak yang diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Kurangnya sosialisasi pajak kepada masyarakat akan mengakibatkan pada rendahnya pengetahuan wajib pajak yang akan membuat kesadaran masyarakat dalam hal perpajakan semakin minim. Dan juga, diperlukan adanya kesadaran wajib pajak terkait mau atau tidaknya dalam menerima sosialisasi tentang perpajakan yang diberikan oleh aparat pajak. Sehingga sosialisasi pajak dan kesadaran wajib pajak harus terhubung satu sama lainnya agar dapat terlaksana fungsi pajak dengan benar. Jika sosialisasi pajak secara rutin dilakukan dan diikuti oleh seluruh wajib pajak maka akan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai aturan-aturan perpajakan. Dimana, wajib pajak yang paham akan aturan perpajakan sudah tentu akan mengikuti aturan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah (Burhan, 2015). Hasil penelitian Andreas dan Savitri (2015) menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

H₁: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Masyarakat di Indonesia masih minim mendapatkan informasi tentang perpajakan khususnya di daerah-daerah yang agak sulit dijangkau oleh Pemerintah Indonesia. Banyaknya wajib pajak pula yang belum memahami tentang perpajakan. Dalam hal ini, Pemerintah diharapkan dapat memberikan informasi seputar pajak kepada masyarakat melalui otoritas pajak. Sehingga apabila masyarakat menerima dengan baik informasi yang diberikan tersebut maka dapat dipastikan akan menimbulkan dampak yang positif bagi Pemerintah yaitu bertambahnya kesadaran dalam membayarkan kewajiban pajak yang terutang. Hasil penelitian Lovihan (2014) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

H₂: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak yang ada di Indonesia diharapkan dapat meningkatkan layanan yang baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang bagi wajib pajak yang akan melapor dan membayar kewajibannya. Peningkatan pelayanan dilakukan dengan memperbaiki proses bisnis dari setiap jenis layanan yang ada di setiap unit kerja. Hal ini menuntut otoritas pajak bekerja lebih ekstra dan wajib memberikan informasi sepenuhnya apabila wajib pajak belum memahami aturan dalam perpajakan. Hasil penelitian Pranata dan Setiawan (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Agar dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak maka diperlukan adanya sosialisasi pajak. Jika sosialisasi pajak tidak berjalan dengan baik sebagaimana mestinya maka tidak akan menghasilkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Sosialisasi pajak merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pedoman bagi semua pembayar pajak. Herryanto (dalam Andreas dan Savitri, 2015) menyatakan bahwa untuk mencapai tujuannya, kegiatan sosialisasi pajak dibagi menjadi

tiga fokus, yaitu: a. kegiatan sosialisasi bagi calon pembayar pajak, b. kegiatan sosialisasi untuk pembayar pajak yang baru, dan c. kegiatan sosialisasi bagi pembayar pajak yang telah terdaftar. Sosialisasi pajak dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Hasil penelitian Andreas dan Savitri (2015) menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak merupakan hal yang mendasari bagaimana wajib pajak mengetahui apa saja yang ada di dalam perpajakan. Diperlukan adanya kesadaran dalam diri wajib pajak agar dapat menerima pelajaran yang diperoleh untuk meningkatkan pengetahuannya. Sehingga akan terbentuk sifat patuh akan pentingnya melaporkan pajak kepada negara. Harris (dalam Andreas dan Savitri, 2015) membagi pengetahuan pajak menjadi dua aspek, yaitu pengetahuan melalui pendidikan umum atau formal yang diterima sebagai hal yang biasa dan pengetahuan khusus yang diarahkan pada kesempatan memungkinkan dalam hal menghindari pajak. Pengetahuan tentang hukum perpajakan diasumsikan sangatlah penting bagi preferensi dan sikap wajib pajak terhadap pajak. Hasil penelitian Lovihan (2014) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₅: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan fokus yang paling utama dalam keberhasilan dari dunia perpajakan. Diperlukan adanya proses yang berkualitas untuk mencapai kualitas pelayanan itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya tergantung pada sikap dan pelayanan aparat yang memberikan standar mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010 dalam Arum, 2012).

Kesadaran wajib pajak merupakan masalah yang penting dalam perpajakan. Dimana wajib pajak diharapkan sadar akan dampak positif yang dihasilkan apabila mau membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Sehingga kepatuhan wajib pajak akan tercipta apabila memperoleh kenyamanan atas pelayanan yang baik dari aparat pajak dan dengan tergeraknya kemauan maupun kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Hasil penelitian Mutia (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₆: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah pemikiran baik seseorang untuk memenuhi kewajiban akan membayarkan pajaknya berdasarkan keinginan dirinya dengan rasa tulus dan ikhlas. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban dalam perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Susilawati, 2013).

Jatmiko (dalam Mutia, 2014) telah menguraikan beberapa bentuk kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi atau kontribusi wajib dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, maka wajib pajak mau membayarkan kewajiban pajaknya karena merasa

tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak memberi dampak negatif yaitu dapat merugikan negara. Wajib pajak mau membayarkan kewajiban pajaknya karena memahami bahwa penundaan dalam membayar pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dalam Undang-undang dan sifatnya memaksa. Wajib pajak akan membayar kewajibannya karena menyadari bahwa pembayaran pajak memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap warga negara. Kesadaran Wajib Pajak diharapkan dapat memediasi hubungan antara sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Andreas dan Savitri (2015), menyatakan bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak .

H₇: Sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang dimana menggunakan data primer. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap suatu pengaruh atau hubungan antar variabel yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai hal yang ingin diketahui (Kasiram, 2008). Adapun yang terkait sebagai populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling* yaitu penentuan jumlah sampel dimana berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti, bila dipandang orang yang kebetulan saat ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011). Dan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dengan menyebarkan ke wajib pajak yang datang ke kantor pajak.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, yaitu merupakan sumber data yang secara langsung memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada pengumpul data atau responden. Data primer yang diberikan secara langsung kepada responden dijadikan subjek penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel *intervening*. Adapun indikator dalam penelitian ini menggunakan penelitian Andreas dan Savitri (2015) yaitu, sebagai berikut:

Variabel Independen

Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak adalah tindakan atau kegiatan yang mensosialisasikan aturan-aturan perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah melalui otoritas pajak. Adapun indikator dalam mengukur tingkat sosialisasi pajak yaitu, sebagai berikut: a.) Kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak; b.) Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru; c.) Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah suatu pemahaman tentang perpajakan oleh wajib pajak. Adapun indikator dalam mengukur tingkat pengetahuan pajak yaitu, sebagai berikut: a.) Pengetahuan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan; b.) Pengetahuan tentang sistem perpajakan yang ada di Indonesia; c.) Pengetahuan tentang fungsi perpajakan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas pelayanan dengan baik yang diberikan oleh aparat pajak dengan rasa penuh kesabaran untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak agar dapat paham akan cara membayarkan kewajibannya. Adapun indikator dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu, sebagai berikut: a.) Berwujud; b.) Empati; c.) Responsif; d.) Keandalan; e.) Jaminan.

Variabel Intervening

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan yang dimana wajib pajak mengetahui, menyadari, memahami kemudian melaksanakan ketentuan perpajakan dengan baik dan sukarela. Adapun indikator dalam mengukur tingkat kesadaran wajib pajak yaitu, sebagai berikut: a.) Membangun persepsi positif tentang kewajiban perpajakan; b.) Mempelajari tentang karakter wajib pajak; c.) Meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan; d.) Sosialisasi pajak secara periodik.

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan yang dimana para pembayar pajak dapat melaporkan pajaknya secara patuh kepada negara. Adapun indikator dalam mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu, sebagai berikut: a.) Kepatuhan formal; b.) Kepatuhan material.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan analisis jalur. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji suatu variabel dependen terhadap beberapa variabel independen. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori yang ada (Ghozali, 2016). Penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 20 for Windows.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Dengan kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner, hanya 93 kuesioner yang dapat dipakai dan diolah sebagai data penelitian, hal ini disebabkan sebanyak 7 kuesioner tidak memenuhi syarat yang tidak diisi secara lengkap.

Statistik Deskriptif

Berdasarkan tabel dibawah ini, menunjukkan bahwa jumlah data penelitian sebesar 93 data yang digunakan. Variabel Sosialisasi Pajak memiliki nilai minimum sebesar 3,50 dan memiliki nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 4,3898 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 0,46838. Variabel Pengetahuan Pajak memiliki nilai minimum sebesar 1,60 dan memiliki nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 4,2129 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 0,59695. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 3,20 dan memiliki nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata

(mean) sebesar 4,3419 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 0,48953. Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 3,40 dan memiliki nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 4,4495 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 0,47972. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 3,00 dan memiliki nilai maksimum sebesar 5,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 4,2624 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 0,55793.

Tabel 2
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SP	93	3.50	5.00	4.3898	.46838
PP	93	1.60	5.00	4.2129	.59695
KP	93	3.20	5.00	4.3419	.48953
KWP	93	3.40	5.00	4.4495	.47972
KPWP	93	3.00	5.00	4.2624	.55793
Valid N (listwise)	93				

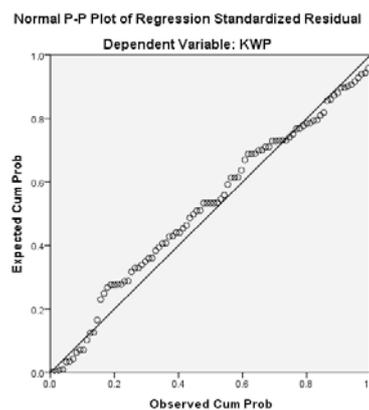
Sumber: Data primer diolah.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Model 1

Berdasarkan hasil analisis grafik dibawah ini, dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P plot terdapat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka pola distribusi normal. Sehingga model regresi layak untuk digunakan yang berarti telah memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Data primer diolah.

Gambar 1
Persamaan Model 1

Berdasarkan hasil *Kolmogorov-Smirnov* dibawah ini, dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari persamaan model 1 sebesar 0,893 dan *Asymp.Sig* sebesar 0,402 > 0,05 yang berarti bahwa model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3
Persamaan Model 1

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.29086004
	Absolute	.093
Most Extreme Differences	Positive	.043
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		.893
Asymp. Sig. (2-tailed)		.402

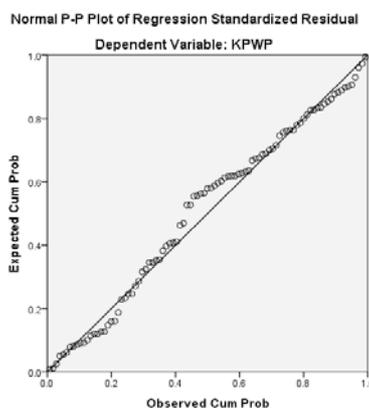
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah.

Model 2

Berdasarkan hasil analisis grafik dibawah ini, dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P plot terdapat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka pola distribusi normal. Sehingga model regresi layak untuk digunakan yang berarti telah memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Data primer diolah.

Gambar 2
Persamaan Model 2

Berdasarkan hasil *Kolmogorov-Smirnov* dibawah ini, dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari persamaan model 2 sebesar 0,532 dan *Asymp.Sig* sebesar 0,939 > 0,05 yang berarti bahwa model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4
Persamaan Model 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.35683515
	Absolute	.055
Most Extreme Differences	Positive	.043
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.532
Asymp. Sig. (2-tailed)		.939

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah.

Uji Multikolinieritas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas Model 1

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 SP	.791	1.264
PP	.558	1.791
KP	.633	1.579

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah.

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas Model 2

Coefficients^a

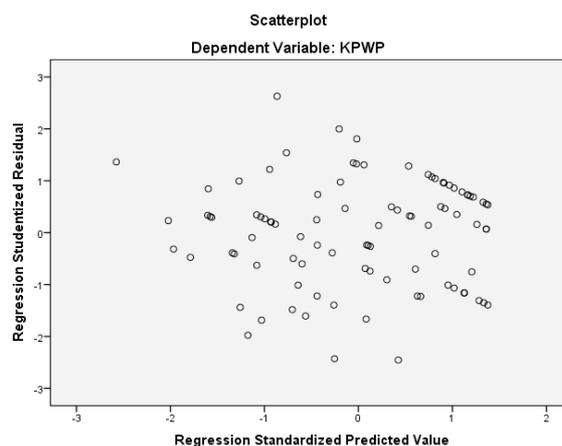
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 SP	.807	1.239
PP	.984	1.017
KP	.518	1.931
KWP	.472	2.119

a. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, diketahui hasil perhitungan nilai tolerance untuk masing-masing variabel menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance > 10%. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai VIF < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer diolah.

Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas yang menunjukkan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model 1

Persamaan regresi ini dilakukan untuk menguji pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kesadaran Wajib Pajak.

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 1

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.827	.348		2.373	.020
1					
SP	.103	.074	.101	1.393	.167
PP	.348	.069	.433	5.033	.000
KP	.393	.079	.401	4.961	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah.

Dari data diatas diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 0,827 + 0,103SP + 0,348PP + 0,393KP + \epsilon$$

Model 2

Persamaan regresi ini dilakukan untuk menguji pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 2

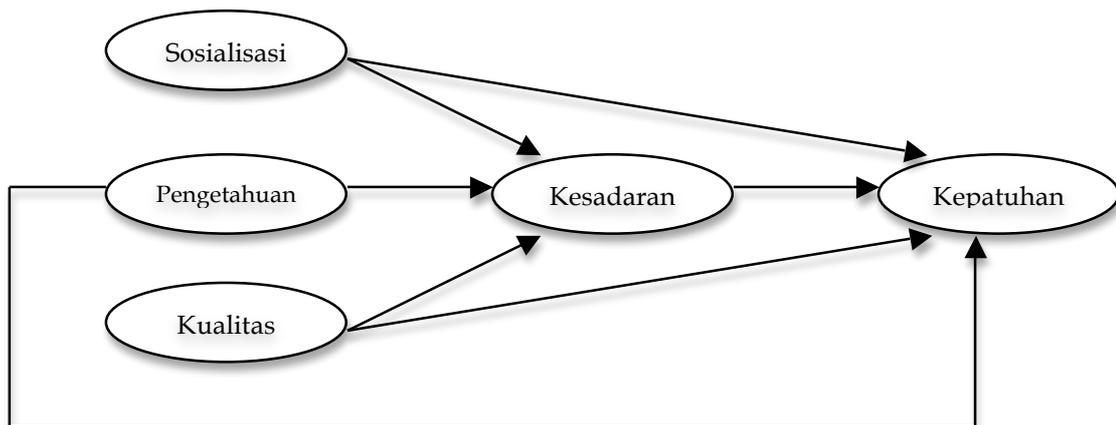
Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.964	.442		2.180	.032
1 SP	.110	.090	.106	1.221	.225
PP	.017	.005	.273	3.470	.001
KP	.352	.108	.354	3.259	.002
KWP	.274	.115	.270	2.378	.020

a. Dependent Variable: KPWP
Sumber: Data primer diolah.

Dari data diatas maka diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KPWP = 0,964 + 0,110SP + 0,017PP + 0,352KP + 0,274KWP + \epsilon$$

Analisis Jalur



Sumber: Data primer diolah.

Gambar 4
Analisis Jalur

Pengaruh Langsung:	Pengaruh Tidak Langsung:	Total:
SP = 0,110	SP = 0,103 x 0,274 = 0,028	0,138
PP = 0,017	PP = 0,348 x 0,274 = 0,095	0,112
KP = 0,352	KP = 0,393 x 0,274 = 0,107	0,459

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh hasil koefisien langsung variabel SP sebesar 0,110 dan nilai koefisien tidak langsung variabel SP sebesar 0,028, hasil koefisien langsung variabel PP sebesar 0,017 dan nilai koefisien tidak langsung variabel PP sebesar 0,095, hasil koefisien langsung variabel KP sebesar 0,352 dan nilai koefisien tidak langsung variabel KP sebesar 0,107. Maka hal ini mengakibatkan kesadaran Wajib Pajak (KWP) tidak dapat memediasi variabel sosialisasi pajak (SP) dan kualitas pelayanan (KP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KPWP), sedangkan kesadaran Wajib Pajak (KWP) dapat memediasi pengetahuan pajak (PP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KPWP).

Pengujian Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model 1

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.620	.29572

a. Predictors: (Constant), KP, SP, PP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi untuk model regresi sebesar 0,620 yang berarti bahwa variabel Sosialisasi Pajak (SP), Pengetahuan Pajak (PP) dan Kualitas Pelayanan (KP) dapat menjelaskan variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP) sebesar 62% sedangkan, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Model 2

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.680 ^a	.463	.438	.36485

a. Predictors: (Constant), KWP, PP, SP, KP

b. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi untuk model regresi sebesar 0,438 yang berarti bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP), Sosialisasi Pajak (SP), Pengetahuan Pajak (PP), dan Kualitas Pelayanan (KP) dapat menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KPWP) sebesar 43,8% sedangkan, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Uji Statistik F
Model 1

Tabel 11
Hasil Uji Statistik F Persamaan 1

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13.389	3	4.463	51.035	.000 ^b
Residual	7.783	89	.087		
Total	21.172	92			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), KP, SP, PP

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui angka F untuk model regresi 1 yaitu 51,035 dengan Sig. 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel Sosialisasi Pajak (SP), Pengetahuan Pajak (PP), dan Kualitas Pelayanan (KP) memiliki pengaruh terhadap variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP), sehingga dalam hal ini model layak memenuhi *goodness of fit*.

Model 2

Tabel 12
Hasil Uji Statistik F Persamaan 2

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.084	4	2.521	18.938	.000 ^b
Residual	11.714	88	.133		
Total	21.798	92			

a. Dependent Variable: KPWP

b. Predictors: (Constant), KWP, PP, SP, KP

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui angka F untuk model regresi 2 yaitu 18,938 dengan Sig. 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP), Sosialisasi Pajak (SP), Pengetahuan Pajak (PP), dan Kualitas Pelayanan (KP) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KPWP), sehingga dalam hal ini model layak memenuhi *goodness of fit*.

Uji Statistik t

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel sosialisasi pajak memiliki nilai t hitung sebesar 1,393 dan nilai signifikan sebesar 0,167 > 0,05. Hal ini berarti sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kesadaran Wajib Pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya sosialisasi pajak belum tentu akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak. Perlunya aparat pajak untuk mengajak masyarakat agar mau mengikuti sosialisasi yang diberikan terkait peraturan terbaru mengenai perpajakan. Sosialisasi pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan sudah tergolong baik, tetapi cara menyampaikan sosialisasi perlu ditingkatkan kembali sehingga

permasalahan seperti ketidakikutsertaan Wajib Pajak dalam penyelenggaraan sosialisasi pajak dapat berkurang. Dalam mengadakan sosialisasi, kreativitas sangat diperlukan yang dibuat semenarik mungkin agar Wajib Pajak tertarik untuk ikut serta dalam sosialisasi pajak tersebut. Diperlukannya pula kesadaran wajib pajak untuk mau ikut berpartisipasi dalam membayarkan kewajiban pajaknya guna meningkatkan perekonomian negara.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran pajak. Sedangkan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2014) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki nilai t hitung sebesar 5,033 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran Wajib Pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya tingkat pengetahuan pajak maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Rendahnya pengetahuan yang dimiliki Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan yang berlaku dimana selalu mengalami perubahan yang cukup signifikan sehingga apabila Wajib Pajak mengetahui peraturan perpajakan maka hal ini mampu mendorong kesadaran Wajib Pajak untuk mau melaporkan SPT daripada harus menerima sanksi apabila enggan menjalankan kewajibannya. Dengan demikian, diharapkan aparat pajak mampu memberikan informasi terkini terkait hal perpajakan yang dimana masih terdengar awam bagi sebagian masyarakat.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lovihan (2014) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 4,961 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran Wajib Pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kesadaran wajib pajak. KPP Pratama Surabaya Krembangan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ramah, jujur, dan adil agar para wajib pajak dapat terlayani dengan baik. Jika wajib pajak telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka hal ini dapat mendorong kesadaran Wajib Pajak untuk mau membayarkan kewajiban pajaknya.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranata dan Setiawan (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel sosialisasi pajak memiliki nilai t hitung sebesar 1,221 dan nilai signifikan sebesar $0,225 > 0,05$. Hal ini berarti sosialisasi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sosialisasi pajak yang diberikan maka belum tentu diiringi dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi pajak yang diberikan oleh kantor pajak belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dikarenakan

banyaknya wajib pajak yang enggan untuk menerima bentuk sosialisasi yang diberikan seperti penyuluhan, pelatihan dan lain sebagainya. Perlunya meningkatkan cara penyampaian yang baik dan benar agar hal perpajakan yang disampaikan dapat dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak itu sendiri.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki nilai t hitung sebesar 3,470 dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya pengetahuan pajak maka akan semakin meningkat pula kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan pajak cukup penting untuk menjadi acuan bagi wajib pajak agar dapat melaporkan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Aparat pajak diharapkan dapat memberikan informasi secara jelas mengenai pentingnya membayar pajak guna meningkatkan pendapatan negara serta menjelaskan sanksi yang akan diperoleh Wajib Pajak apabila sengaja menunda dalam membayar pajak.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Lovihan (2014) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,259 dan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan maka akan diikuti dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sejauh ini sudah cukup baik. Kualitas pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Aparat pajak dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik agar para wajib pajak terlayani dengan baik pula sehingga dapat terciptanya rasa puas dalam diri Wajib Pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya. Adanya tempat pelayanan yang nyaman juga perlu untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Serupa halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari jalur analisis menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak (KWP) tidak dapat memediasi variabel sosialisasi pajak (SP) dan kualitas pelayanan (KP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KPWP), sedangkan kesadaran Wajib Pajak (KWP) dapat memediasi pengetahuan pajak (PP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KPWP).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi hubungan sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis bahwa sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak ditolak. Sedangkan, kesadaran Wajib Pajak dapat memediasi hubungan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan akan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku tetapi tidak diikuti dengan kesadaran Wajib Pajak. Berbeda halnya dengan pengetahuan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang diikuti dengan kesadaran Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak memediasi hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak. Sama halnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak tanpa melalui kesadaran Wajib Pajak. Tetapi berbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) yang menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak memediasi hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 13
Hasil Uji Statistik t Persamaan 1

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	2.373	.020
1 SP	1.393	.167
PP	5.033	.000
KP	4.961	.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah.

Tabel 14
Hasil Uji Statistik t Persamaan 2

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	2.180	.032
SP	1.221	.225
1 PP	3.470	.001
KP	3.259	.002
KWP	2.378	.020

a. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data primer diolah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu, sebagai berikut: 1.) Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak; 2.) Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak; 3.) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak; 4.) Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 5.) Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 6.) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 7.) Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi variabel sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kesadaran Wajib Pajak dapat memediasi pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh terdapat beberapa saran-saran yaitu, sebagai berikut: 1.) Bagi aparat pajak, diharapkan dapat meningkatkan kembali sosialisasi pajak yang diselenggarakan dalam memberikan informasi terkini terkait perpajakan untuk dapat menarik minat Wajib Pajak maupun masyarakat agar dapat menumbuhkan kesadaran akan mau membayarkan kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan pun perlu ditingkatkan agar Wajib Pajak puas dan nyaman dalam menjalankan kewajibannya; 2.) Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan atau mengembangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yang dimana diketahui bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak sebesar 43,8% sedangkan, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Dan juga diharapkan dapat meneliti di lebih dari satu kantor pelayanan pajak dan jumlah sampel yang lebih banyak agar dapat tergeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albana. 2010. *Attribution Theory*. <http://albana19.blogspot.com/2010/01/attribution-theory-harold-kelley-1972.html>. 19 Agustus 2017 (20:36).
- Andreas dan E. Savitri. 2015. The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 211, 163-169.
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cialacap). *Skripsi*. Program Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Asri, W. M. 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*. Universitas Udayana. Bali.
- Basalamah, A. S. 2004. *Perilaku Organisasi Memahami dan Mengelola Aspek Humaniora dalam Organisasi*. Edisi Tiga. Usaha Kami. Depok.
- Burhan, H. P. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Banjarnegara). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 1999. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Ismawan. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

- Kasiram, M. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. UIN Malang Press. Malang. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak KEP-30/PJ/2008.
- Lovihan, S. 2014. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Massofa. 2008. Pengertian Administrasi Perpajakan, Kepatuhan dan Pajak Internasional. <http://massofa.wordpress.com/2008/02/05/pengertian-administrasi-perpajakan-kepatuhan-dan-pajak-internasional>. 19 Agustus 2017 (21:14).
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal*. Universitas Negeri Padang. Padang.
- Notoatmodjo. 2007. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pranata, P. A. dan P. E. Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 10(2): 456-473.
- Putri, D. P. 2014. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan *Help Desk* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur). *E-Proceeding of Management*. 1(3): 138-157.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Supadmi. 2010. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. 4(2).
- Supramono. 2010. *Perpajakan Indonesia*. ANDI. Jogjakarta.
- Susilawati, K. E. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 4(2): 345-357.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007.
_____. Pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000.
- Waluyo. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 11-Buku 11. Salemba Empat. Jakarta.
- Winerungan, O. L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. 1(3): 960-970.
- Yogatama, A. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.