

## PENGARUH TAX AMNESTY, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Viega Ayu Permata Sari

[viegaayu@gmail.com](mailto:viegaayu@gmail.com)

Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*Tax revenue increases every year but it is not followed by the enhancement of tax ratio. It shows that tax revenue has not optimal yet and there is tax potency which can be discovered by the government. One of the problems which can obstruct optimum tax revenue is the taxpayer compliance. The purpose of this research is meant to find out the influence of tax amnesty, tax knowledge, and tax authority service to the taxpayer compliance. This research is causality quantitative. The population is taxpayer, either individual taxpayers or corporate taxpayers which are listed in Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari. The sample has been determined by using accidental sampling i.e. the collection of information from the taxpayers which is accidentally met by researcher. 88 respondents have been obtained as samples. The data has been collected by issuing questionnaires and using likert scale 1 to 5. The data analysis technique has been done by using multiple linear regressions and the SPSS program for windows. Based on the result of analysis, it shows that tax amnesty and tax knowledge gives positive influence. Meanwhile, tax authority service does not give any influence to the taxpayer compliance.*

*Keywords: Tax amnesty, taxation knowledge, tax authority service, obedience of tax payers.*

### ABSTRAK

Penerimaan pajak setiap tahun selalu meningkat namun tidak diimbangi peningkatan *tax ratio*. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak belum optimal sehingga masih ada potensi pajak yang bisa digali oleh pemerintah. Salah satu kendala yang dapat menghambat penerimaan pajak yang optimal adalah kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausalitas. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari. Sampel ditentukan dengan metode *accidental sampling*, yaitu pengumpulan informasi dari wajib pajak yang kebetulan ditemui peneliti. Sampel yang didapatkan sebanyak 88 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda menggunakan program SPSS *for Windows*. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif *tax amnesty* dan pengetahuan perpajakan. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

### PENDAHULUAN

Pajak yang dipungut oleh pemerintah berguna untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Pemerintah sebagai penerima pajak selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah pajak yang diterima untuk memenuhi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dewasa ini pajak menjadi sumber penerimaan yang potensial dan dominan dalam struktur APBN. Berikut disajikan dalam Tabel 1 proporsi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara dalam lima tahun sejak 2012 hingga 2016.

**Tabel 1**  
**Proporsi Penerimaan Pajak terhadap Penerimaan Negara**  
**Tahun 2012-2016**

Tahun Anggaran	Jumlah (dalam Triliun Rupiah)		Persentase %
	Penerimaan Negara	Penerimaan Pajak	
2012	1338,1	980,5	73
2013	1.438,9	1.077,3	75
2014	1.550,5	1.146,9	74
2015	1.761,6	1.489,2	85
2016	1.822,5	1.546,7	85

Sumber: Kementerian Keuangan: *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun Anggaran 2016 (2016) (Diolah)*

Berdasarkan Tabel 1 penerimaan pajak dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Pajak memberikan kontribusi yang cukup tinggi dalam penerimaan negara selama lima tahun dari tahun 2012-2016 yaitu dengan persentase diatas 70%, bahkan mencapai 85% di tahun 2015 dan 2016. Hal ini mencerminkan bahwa pajak sangat berperan dalam APBN.

Tingginya penerimaan pajak dalam suatu negara selayaknya diimbangi dengan tingginya *tax ratio*. *Tax ratio* adalah perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dibandingkan dengan produk domestik bruto (PDB) suatu negara. Menurut Simanjuntak dan Mukhlis, 2012 (dalam Yudharista, 2014:2), "*Tax ratio* merupakan salah satu indikator yang digunakan pemerintah untuk mengukur keberhasilan dalam penerimaan negara dari pajak". Pada kenyataannya meskipun penerimaan pajak meningkat, Indonesia memiliki *tax ratio* yang relatif masih rendah, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah belum berhasil mengoptimalkan penerimaan pajak.

Menurut Menteri Keuangan Republik Indonesia, Sri Mulyani Indrawati menyatakan saat ini Indonesia berada di posisi 16 ekonomi terbesar di dunia, namun tingkat rasio pajak (*tax ratio*) RI masih sama dengan negara-negara di kawasan Afrika. Pertumbuhan ekonomi Indonesia belum mampu diimbangi peningkatan *tax ratio* para wajib pajak dalam negeri. Saat ini tingkat rasio pajak Indonesia masih sebesar 12% (Deni, 2016). Penerimaan pajak yang masih rendah jika dibandingkan dengan PDB menunjukkan bahwa masih terdapat potensi pajak yang bisa digali oleh pemerintah dari masyarakat.

Usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Usaha tersebut antara lain dengan ekstensifikasi maupun intensifikasi pajak. Ekstensifikasi berfokus pada perluasan objek pajak yang dapat dikenakan. Sedangkan intensifikasi berfokus pada peningkatan jumlah wajib pajak maupun peningkatan penerimaan pajak itu sendiri. Pemerintah telah mengerahkan serangkaian upaya meningkatkan kepatuhan pajak melalui reformasi perpajakan (*tax reform*) pertama yang dimulai sejak tahun 1984 (Fidiana, 2016). Salah satu upaya pemerintah yaitu dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *office assessment* menjadi *self assessment*. *Official assesment system* merupakan sistem yang memberikan wewenang pada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang bagi wajib pajak. *Self assesment system* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dengan reformasi perpajakan ini pemerintah berharap dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak dari waktu ke waktu.

Dalam mencapai target pajak yang ditetapkan dalam APBN ada berbagai kendala yang dapat menghambat pengumpulan pajak. Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Nugraheni (2015:4) banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan

menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*). Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari patuh tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan pajak, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar tunggakan. Wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutangnya tepat waktu, maka wajib pajak dapat dianggap patuh (Pramushinta dan Siregar, 2011:174). Supaya target penerimaan pajak dapat tercapai maka perlu ditumbuhkan secara terus menerus kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengejar target penerimaan pajak yaitu dengan menetapkan kebijakan pengampunan pajak yang dikenal dengan *tax amnesty*. Silitonga (2008) berpendapat bahwa salah satu cara inovatif untuk meningkatkan penerimaan pajak tanpa menambah beban pajak baru kepada masyarakat, dunia usaha dan para pekerja melalui program pengampunan pajak. Pengampunan pajak atau *tax amnesty* merupakan kebijakan pemerintah yang memberikan penghapusan pajak terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu.

Tahun ini Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali kebijakan pengampunan pajak, tepatnya pada tanggal 1 Juli 2016 presiden republik indonesia mengesahkan Undang-Undang *Tax Amnesty* No 11 Tahun 2016 tentang pengampunan pajak. Pelaksanaan *tax amnesty* merupakan upaya pemerintah untuk menarik dana warga negara Indonesia yang selama ini ada di luar negeri. Dengan adanya *tax amnesty* diharapkan mampu meningkatkan subjek pajak dan objek pajak. Subjek pajak berupa penambahan wajib pajak, sedangkan objek pajak dapat berupa kembalinya dana-dana dari luar negeri.

Menurut penelitian yang dilakukan Khasanah (2014:6) faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak salah satunya yaitu pengetahuan para wajib pajak. Pengetahuan tentang perpajakan memiliki peranan penting untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup maka melaksanakan kewajiban perpajakan akan menjadi lebih mudah. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sehingga semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut.

Menurut Nugraheni (2015:5) pelayanan fiskus pajak juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang dilakukan fiskus diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan sendirinya. Pelayanan fiskus berperan penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Menurut Yudharista, (2014:24) petugas pajak dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas setiap saat kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan dan memupuk kesadaran wajib pajak agar tercipta kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman dan Huslin (2015) menunjukkan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Siregar *et al.* (2012) menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini mengkombinasikan beberapa penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, maka variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya yakni *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang akan dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (2) Apakah

pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (3) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN TEORETIS

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan yang dikemukakan oleh Nowak (dalam Rahayu, 2010:138) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Rahayu (2010:138) mengungkapkan terdapat 2 macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Sebagai contoh, Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi kepatuhan material. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar SPT sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu terakhir.

Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 2 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu, apabila memenuhi kriteria a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; c) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan; d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### *Tax Amnesty*

*Tax amnesty* merupakan kebijakan pemerintah di bidang perpajakan yang memberikan penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu. Pengampunan pajak bertujuan untuk memberikan tambahan penerimaan pajak dan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh menjadi wajib pajak patuh (Devano dan Rahayu, 2006:137). Menurut PMK No. 118/PMK.03/2016 *tax amnesty* adalah adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pengampunan Pajak.

Indonesia dapat mempertimbangkan untuk melakukan *tax amnesty* dalam berbagai bentuknya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ngadiman dan Huslin, 2015:233). Devano dan Rahayu (2006:138-139) menyebutkan bahwa ada beberapa jenis pengampunan pajak diantaranya (a) Amnesti yang tetap mewajibkan pembayaran pokok pajak, termasuk bunga dan dendanya, dan hanya mengampuni sanksi pidana perpajakan. Tujuannya adalah untuk memungut pajak tahun-tahun sebelumnya, sekaligus menambah jumlah wajib pajak terdaftar; (b) Amnesti yang mewajibkan pembayaran pokok pajak masa lalu yang terutang

berikut bunganya, namun mengampuni sanksi denda dan sanksi pidana pajaknya; (c) Amnesti yang tetap mewajibkan pembayaran pokok pajak yang lama, namun mengampuni sanksi bunga, sanksi denda, dan sanksi pidana pajaknya; (d) Amnesti yang mengampuni pokok pajak di masa lalu, termasuk sanksi bunga, sanksi denda, dan sanksi pidananya. Tujuannya adalah untuk menambah jumlah wajib pajak terdaftar, agar seterusnya mulai membayar pajak.

Menurut Bako, 2004 (dalam Pramushinta dan Siregar, 2011) menyebutkan *tax amnesty* mempunyai beberapa manfaat. Pertama, bagi negara pengampunan pajak dapat meningkatkan *tax ratio*. Kedua, bagi wajib pajak yang belum memiliki NPWP pengampunan pajak dapat menghindarkan sanksi perpajakan. Ketiga, bagi aparat perpajakan pengampunan pajak dapat meningkatkan penerimaan pajak yang lebih optimal.

*Tax amnesty* dipandang sebagai jalan keluar untuk meningkatkan penerimaan di masa yang akan datang karena *tax amnesty* memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk masuk atau kembali ke administrasi perpajakan. Pada umumnya pemberian *tax amnesty* bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam jangka pendek, meningkatkan kepatuhan pajak di masa yang akan datang, mendorong repatriasi modal atau aset, dan transisi ke sistem perpajakan yang baru (Darussalam, 2014)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 subjek pengampunan pajak ialah setiap Wajib Pajak (WP) baik Orang Pribadi maupun Badan Usaha yang memiliki kewajiban penyampaian SPT Tahunan PPh dapat mengikuti Amnesti Pajak. Sedangkan yang dikecualikan dari subjek pajak adalah wajib pajak yang sedang dilakukan penyidikan dan berkas penyidikannya telah dinyatakan lengkap oleh Kejaksaan, dalam proses peradilan, atau menjalani hukuman pidana atas Tindak Pidana di Bidang Perpajakan. Objek pengampunan pajak adalah kewajiban perpajakan sampai dengan akhir Tahun Pajak Terakhir, yang belum atau belum sepenuhnya diselesaikan oleh Wajib Pajak. Kewajiban perpajakan yang dimaksud terdiri atas Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Fasilitas yang bisa didapatkan jika wajib pajak mengikuti program *tax amnesty* a) Penghapusan pajak yang seharusnya terutang (PPh dan PPN dan/atau PPn BM), sanksi administrasi, dan sanksi pidana, yang belum diterbitkan ketetapan pajaknya; b) Penghapusan sanksi administrasi atas ketetapan pajak yang telah diterbitkan; c) Tidak dilakukan pemeriksaan pajak, pemeriksaan bukti permulaan, dan penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan; d) Penghentian pemeriksaan pajak, pemeriksaan bukti permulaan, dan penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan, dalam hal Wajib Pajak sedang dilakukan pemeriksaan pajak, pemeriksaan bukti permulaan, dan penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan; e) Penghapusan PPh Final atas pengalihan Harta berupa tanah dan/atau bangunan serta saham (Forum Pajak, 2016).

### Pengetahuan Perpajakan

Menurut Carolina, 2009 (dalam Khasanah, 2014:22) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Menurut Rahayu (2010:30) konsep pengetahuan pajak ada 3, a) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan, serta Pelaporan Pajak; b) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia saat ini yaitu *self assesment system*; c) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Jika wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan yang cukup mengenai ketiga hal diatas maka wajib pajak akan lebih mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Menurut Yudharista (2014:27) pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan dapat diperoleh wajib pajak melalui seminar perpajakan, penyuluhan, dan pelatihan dari Direktorat Jenderal Pajak, ataupun pelatihan yang dilakukan oleh lembaga pelatihan (brevet).

Menurut Nugraheni (2015:5) bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga mereka terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku. Dengan wajib pajak memahami pengetahuan perpajakan maka wajib pajak dapat mengetahui kewajiban yang harus dilakukan dalam hal perpajakan (Zuhdi et al., 2015). Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki. Karena dengan tingginya pengetahuan perpajakan yang dimiliki, wajib pajak akan mengetahui kewajiban dan sanksi yang akan didapat jika tidak melaksanakan kewajibannya.

### **Pelayanan Fiskus**

Menurut Jatmiko, 2006 (dalam Arum, 2012:19) pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, dan pengalaman, dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Pramusinta dan Siregar, 2011)

Salah satu bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik kepada para wajib pajak (Nugraheni, 2015:40). Menurut Supadmi, 2009 (dalam Yudharista, 2014:24) upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak (Siregar et al., 2012:3). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang disediakan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiskus tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatkan dibawah harapan mereka maka kualitas pelayanan fiskus disebut buruk. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus sangat penting karena jika wajib pajak puas terhadap pelayanan fiskus akan membuat wajib pajak cenderung patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

## **Pengembangan Hipotesis**

### **Pengaruh *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengampunan pajak bertujuan untuk memberikan tambahan penerimaan pajak dan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh menjadi wajib pajak patuh (Devano dan Rahayu, 2006:137). Pengampunan pajak diharapkan menghasilkan penerimaan pajak yang selama ini belum dibayar dan meningkatkan kepatuhan serta efektivitas pembayaran karena daftar kekayaan wajib pajak makin akurat (Pramushinta dan Siregar, 2011).

Ngadiman dan Huslin (2015) menyimpulkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut hipotesis pertama penelitian ini yaitu:

H1: *Tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang disetorkannya (Khasanah, 2014:34). Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat diartikan apabila wajib pajak telah mengetahui seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Zuhdi et al., 2015:5). Sehingga seiring dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dapat mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak karena wajib pajak sudah mengetahui atas konsekuensi maupun sanksi yang bisa dikenakan jika mereka tidak melaksanakan kewajibannya dengan benar.

Hasil penelitian Siregar et al. (2012), Khasanah (2014), Murdliatin et al. (2015), Zuhdi et al. (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis kedua penelitian ini yaitu:

H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

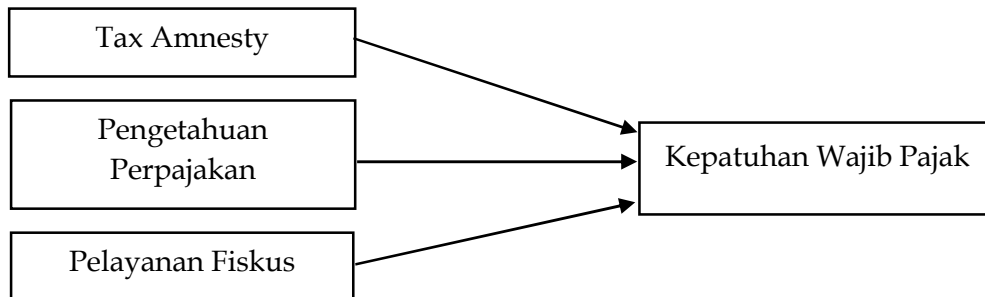
### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Siregar et al. (2012:7) menyatakan pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengharapan wajib pajak terhadap pemenuhan kepentingan yang wajib pajak inginkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Yudharista, 2014:23). Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta.

Hasil penelitian Arum (2012), Pramushinta dan Siregar (2011), Nugraheni (2015), Siregar et al. (2012), Murdliatin et al. (2015), Yudharista (2014), menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut hipotesis ketiga penelitian ini yaitu:

H3: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### Model Penelitian



Gambar 1  
Model Hipotesis

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari.

#### Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan aksidental sampling. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data (Anshori dan Irawati, 2009:105). Penentuan sampel ditentukan menurut Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2014:129-130), maka sampel minimal yang diambil dalam penelitian ini adalah 40.

#### Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dalam kuesioner tertutup, responden harus memilih jawaban yang telah disediakan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kuesioner diberikan langsung kepada responden yang dapat ditemui secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari.

#### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel dependen adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang mempengaruhinya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel ini diukur dengan instrument pertanyaan dan jawaban diukur menggunakan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini adalah *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus. Variabel-variabel ini diukur menggunakan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Perinciannya adalah sebagai berikut: 1) Sangat Tidak Setuju (STS); 2) Tidak Setuju (TS); 3) Netral (N); 4) Setuju (S); 5) Sangat Setuju (SS).



**Kepatuhan wajib pajak** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Arum (2012) dengan perbaikan, a) Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham dan berusaha memahami UU Perpajakan; b) Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar; c) Bapak/Ibu selalu patuh membayar pajak sesuai dengan nominal yang sebenarnya; d) Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat waktu; e) Bapak/Ibu selalu melaporkan pajak tepat waktu.

**Tax amnesty** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Ngadiman dan Huslin (2015) dengan perbaikan, a) Bapak/Ibu sebagai Wajib Pajak mau berpartisipasi dalam program *tax amnesty*; b) *Tax amnesty* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya; c) *Tax amnesty* mendorong kejujuran dalam pelaporan sukarela atas data harta kekayaan wajib pajak; d) *Tax amnesty* dapat digunakan sebagai alat transisi menuju sistem perpajakan yang baru; e) *Tax amnesty* dapat meningkatkan penerimaan negara.

**Pengetahuan perpajakan** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Khasanah (2013), a) Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku; b) Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan; c) NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya; d) Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar; e) Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah; f) Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, memperhitungkan, melapor, dan menyetorkan sendiri);

**Pelayanan fiskus** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dalam penelitian Yudharista (2014), a) Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik; b) Penyuluhan yang dilakukan fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak; c) Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan; d) Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dalam menyampaikan SPT; e) Kemudahan/efisien dalam membayar dan melunasi pajak

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis statistik yang perhitungannya dilakukan dengan menggunakan SPSS 23. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu variabel.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diperoleh hasil bahwa item-item pertanyaan pada penelitian ini valid. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi dibawah 0,05. Sedangkan berdasarkan nilai alpha cronbach menunjukkan bahwa besarnya nilai *cronbach alpha* pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari 0,60, dengan demikian item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	5,451	3,078		1,771
	TA	0,412	0,100	0,416	4,137
	PP	0,228	0,112	0,206	2,032
	PF	0,046	0,099	0,043	0,464

a. Dependent Variable: KWP  
Sumber: Output SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 2 diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:  
 $KWP = 5,541 + 0,412TA + 0,228PP + 0,046PF + .$

Keterangan:

KWP: Kepatuhan Wajib Pajak

TA: Tax Amnesty

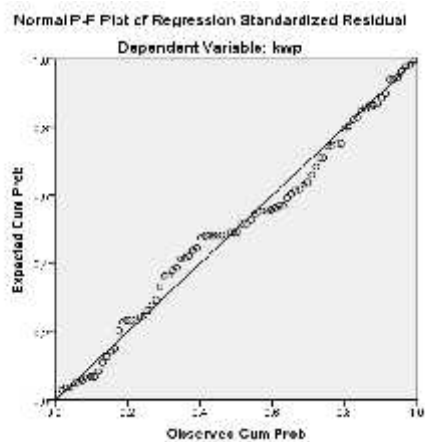
PP: Pengetahuan Perpajakan

PF: Pelayanan Fiskus

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.



**Gambar 1**  
**Grafik Pengujian Normalitas Data**  
Sumber: Output SPSS (2017)

Dengan melihat Gambar 1 pada grafik normal plot terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Selain menggunakan grafik *Normal P-P of Plot regresion standart*, pengujian normalitas juga didukung dengan analisis statistik menggunakan uji statistik non- parametrik *Kolmogorof-Smirnov* (K-S). Berikut adalah hasil dari uji statistik non-parametrik *Kolmogorof-Smirnov*:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Normalitas Residual**

<i>Kolmogorof-Smirnov</i>	<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>
0,078	0,2

Sumber: Output SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 3 diatas diketahui bahwa uji kolmogorof smirnov residual menghasilkan nilai sigifikansi sebesar 0,2, lebih besar dari 0,05 atau 5%, maka data tersebut berdistribusi normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik dengan pendekatan grafik maupun pendekatan kolmogorof smirnov model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Berikut adalah hasil dari uji multikolinieritas:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficient <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
TA	0,827	1,209
PP	0,815	1,228
PF	0,962	1,039

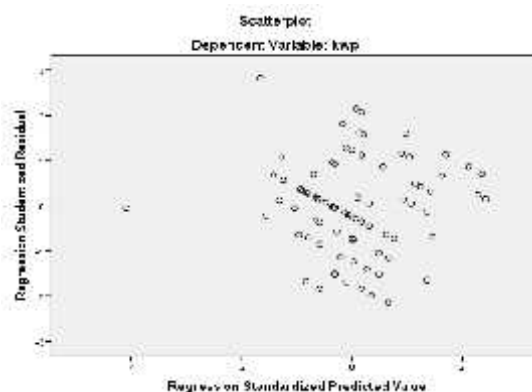
a. Dependen Variable: KWP

Sumber: Output SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 4 diatas, diketahui bahwa nilai VIF pada ketiga variabel bebas semuanya kurang dari 10 dan tolerance > 0,1, jadi dapat disimpulkan model regresi bebas dari multikolinieritas. Sehingga model regresi tersebut dikatakan baik.

### Uji Heteroskedastisitas

Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik *scatterplot*. dengan melihat ada tidaknya pola tertentu Berikut adalah hasil dari uji heterokedastisitas:



**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Output SPSS (2017)

Berdasarkan Gambar 2 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola yang jelas serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada

sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

## Pengujian Kualitas Model

### Hasil Uji F

Hasil uji F antara *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152,299	3	50,766	11,790	,000 <sup>b</sup>
	Residual	361,701	84	4,306		
	Total	514,000	87			

a. Dependent Variable: kwp

Predictors: (Constant), pf, ta, pp

Sumber: Output SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji F dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi adalah sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti menunjukkan adanya keterkaitan antara *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

### Analisis Koefisien Determinasi (R Square)

Pengujian pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,544	0,296	0,271	2,075

Sumber: Output SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 6 di atas diketahui bahwa nilai R menunjukkan seberapa erat hubungan *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan nilai R yang diperoleh adalah sebesar 0,544 atau 54,4%. Nilai *Adjusted R Square* digunakan untuk mengukur hubungan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0,271, memiliki arti bahwa 27,1% kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sisanya 72,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

### Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t antara *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,451	3,078		1,771	0,080
	TA	0,412	0,100	0,416	4,137	0,000
	PP	0,228	0,112	0,206	2,032	0,045
	PF	0,046	0,099	0,043	0,464	0,644

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Output SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 7 diatas dapat diketahui antara lain:

### **Pengaruh *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil dari uji t variabel *tax amnesty* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak diperoleh tingkat signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ngadiman dan Huslin (2015) yang menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dapat dikatakan pelaksanaan *tax amnesty* yang berlangsung di KPP Pratama Surabaya Tegalasari mampu memberikan stimulus kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Dengan adanya program *tax amnesty* maka dapat menambah jumlah wajib pajak terdaftar, sehingga seterusnya wajib pajak tersebut bisa mulai membayar pajak. *Tax amnesty* mampu mendorong masyarakat untuk memulai kewajiban perpajakannya dengan benar melalui pengungkapan seluruh harta yang belum dilaporkan dalam SPT Tahunan PPh. Menurut Pramushinta dan Siregar (2011) selain menghasilkan peningkatan penerimaan pajak *tax amnesty* juga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan serta efektivitas pembayaran karena daftar kekayaan wajib pajak semakin akurat setelah mengikuti amnesti. Wajib pajak yang sebelumnya tidak patuh dengan mengikuti program *tax amnesty* akan menjadi wajib pajak yang patuh. Dan untuk membangun kepatuhan wajib pajak sukarela, setelah *tax amnesty* sebaiknya dilakukan transparansi atas penggunaan uang pajak serta alokasinya yang harus tepat sasaran dan berkeadilan (Ngadiman dan Huslin, 2015).

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh tingkat signifikansi 0,045 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2014), Murdliatin et al., (2015), Zuhdi et al., (2015) yang menyatakan pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Siregar et al., 2012). Hal ini sesuai dengan sistem perpajakan di Indonesia yang menganut *self assesment system* yang menuntut wajib pajak untuk memiliki pengetahuan terkait peraturan perpajakan. Karena bagaimana mungkin wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya jika tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan, cara menghitung, memperhitungkan sampai melaporkan pajaknya. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai wajib pajak dapat mengetahui dan dengan mudah melaksanakan kewajiban yang harus dilakukannya dalam hal perpajakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan

wajib pajak karena wajib pajak sudah mengetahui fungsi pajak dan pentingnya pajak dalam pembangunan negara. Kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki merupakan penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak. Penyuluhan dan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan oleh petugas pajak untuk memberikan informasi terbaru mengenai perubahan-perubahan aturan pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh tingkat signifikansi 0,664 yang artinya lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yudharista (2014), Arum (2012), Pramushinta dan Siregar (2011), Nugraheni (2015) yang menyatakan pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa belum mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari pihak fiskus.

Jika wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fiskus sebagai pelayan publik hendaknya selalu memiliki kompetensi. Kompetensi dalam artian memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan, serta administrasi dan perundang-undangan perpajakan. Selain kompetensi fiskus juga harus memiliki keterampilan untuk membangun hubungan baik dengan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak (Arum, 2012). Fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang adil, ramah, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak untuk bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi petugas pajak untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari. Berdasarkan hasil analisis, maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tergolong lemah. Karena *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus tidak dapat menjelaskan secara keseluruhan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t bahwa variabel *tax amnesty* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis diterima. Program *tax amnesty* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis diterima. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan wajib pajak akan lebih mudah untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan. Berdasarkan hasil uji t bahwa variabel pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ditolak. Wajib pajak masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan fiskus. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Surabaya Tegalsari.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Berikut adalah saran yang diajukan dalam penelitian ini:

*Pertama*, petugas pajak disarankan untuk memberikan penyuluhan ataupun sosialisasi secara rutin kepada wajib pajak terkait peraturan perpajakan untuk terus meningkatkan pengetahuan perpajakan. *Kedua*, petugas pajak diharapkan meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak dengan bersikap ramah, adil, jujur, sehingga wajib pajak merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan. *Ketiga*, rendahnya nilai *Adjusted R Square* berarti kepatuhan wajib pajak tidak dapat dijelaskan seluruhnya oleh variabel *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan layanan fiskus, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M. dan S. Irawati. 2009. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Airlangga University Press (AUP). Surabaya.
- 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 Cilacap). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Darussalam, D. 2014. Tax Amnesty Dalam Rangka Rekonsiliasi Nasional. [http://dannyydarussalam.com/wp-content/uploads/2014/12/26 InsideREVIEWsecured.pdf](http://dannyydarussalam.com/wp-content/uploads/2014/12/26%20InsideREVIEWsecured.pdf) . 28 Oktober 2016 (11:56)
- Deni, S. 2016. RI Negara dengan Ekonomi Besar, Tapi Rasio Pajak Masih Rendah. <http://bisnis.liputan6.com/read/2647080/ri-negara-dengan-ekonomi-besar-tapi-rasio-pajak-masih-rendah?source=search>. 21 November 2016 (10:35)
- Devano, S. dan S. K. Rahayu. 2006. Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu. Prenada Media Grup. Jakarta.
- Fidiana, F. 2016. Kepatuhan Pajak Dalam Perspektif Neo Ashabiyah. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 19(2): 260-275.
- Forum Pajak. 2016. Fasilitas Pengampunan Pajak. <http://forumpajak.org/fasilitas-pengampunan-pajak-tax-amnesty/> . 28 Oktober 2016 (11:58)
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Khasanah, S. N. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2016. *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun Anggaran 2016*. <http://www.anggaran.depkeu.go.id/Content/Publikasi/NK%20APBN/NK%20APBN%202016.pdf>. 7 Oktober 2016 (15:36)
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2016. Informasi APBN 2016. <http://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/bibfinal.pdf>. 6 Oktober 2016 (12:58)
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi 2011. ANDI. Yogyakarta
- Medistiara, Y. 2016. RI Pernah Gelar *Tax Amnesty* 1964 dan 1984, Tapi Gagal. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3273242/ri-pernah-gelar-tax-amnesty-1964-dan-1984-tapi-gagal>. 7 Oktober 2016 (10:23)
- Murdliatin, N., S. R. Handayani, dan Sunarti. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi

- Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota). *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JEB)*, 5 (2): 1-8.
- Ngadiman, dan D. Huslin. 2015. Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi*, 12 (2): 225-241.
- Nugraheni, A. D. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 118/PMK. 03/2016 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 11 Tahun 2016 Tentang *Pengampunan Pajak*. 15 Juli 2016. Berita Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang *Tatacara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 14 Mei 2016. Berita Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Permatasari, F. A. 2016. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Pramushinta, dan B. Siregar. 2011. Pengaruh Layanan Fiskus dan Pelaksanaan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Peningkatan Pajak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5 (2): 173-189.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Resmi, S. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 7. Salemba Empat. Jakarta
- Sari, D. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Refika Aditama. Bandung
- Silitonga, E. 2008. Ekonomi Bawah Tanah dan Pengampunan Pajak. [http://www.unisosdem.org/article\\_detail.php?aid=5532&coid=2&caid=41&gid=3](http://www.unisosdem.org/article_detail.php?aid=5532&coid=2&caid=41&gid=3). 16 Oktober 2016 (11:25)
- Siregar, Y. A., Saryadi, dan S. Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 1:18.
- Sunyoto, D. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. CAPS. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonomi Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Mediakom. Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang *Pengampunan Pajak*. 1 Juli 2016. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 131. Jakarta
- Winerungan, L. O. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3): 960-970.
- Yudharista, K. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Tulungagung). *Skripsi*. Universitas Airlangga. Surabaya
- Zuhdi, A. F., Topowijono, dan D. F. Azizah 2015. Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 7 (1):1-7.



