

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PEKANBARU SENAPELAN)**

Oleh :

Tuti Wulandari

Pembimbing : Andreas dan Elfi Ilham

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email : wulandarituti16@gmail.com

*Effect of Taxpayer Socialization ,Taxpayer Knowledge, Quality of Service To
Taxpayer Compliance With Taxpayer Awareness as an Variable Intervening
(Study of KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)*

ABSTRACT

The purpose of this research are to analyze the influence of taxpayer socialization, taxpayer knowledge, and quality of service to taxpayer compliance, directly or indirectly, by using taxpayer awareness as an intervening variable. The sample of this research from of 100 correspondences who are as taxpayers listed in KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. The method of sampling using convenience sampling. The data were analysed using the path analysis with SPSS version 19.0. The results of the research showed that the tax socialization did have effect to the tax awareness. Secondly, the tax knowledge did have effect to the tax awareness. Third, quality of service did have effect to the tax awareness. Fourth, the tax socialization did have effect to the tax compliance. Fifth, the tax knowledge did have effect to the tax compliance. Sixth, quality of service did have no effect to the tax compliance. Seventh, the tax awareness did have effect to the tax compliance. Eighth, the tax awareness incapable as an intervening variable tax socialization to tax compliance. Ninth, the tax awareness incapable as an intervening variable tax knowledge to tax compliance. Tenth, the tax awareness able as an intervening variable quality of service to tax compliance.

Keywords: Taxpayer Socialization ,Taxpayer Knowledge, Quality of Service, Taxpayer Awareness, and Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang berpedoman pada Undang-Undang Dasar 1945 yang didalamnya mengatur tentang pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, hal ini ditujukan agar pembangunan tersebut berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat dan bangsa Indonesia. Di samping itu ada hal yang sangat berpengaruh terhadap pembangunan yaitu dana atau biaya untuk

pembangunan itu sendiri, karena dalam melaksanakan pembangunan di negara ini membutuhkan dana yang besar. Salah satu sumber dana yang paling besar adalah dari pajak. Hal ini terlihat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang menunjukkan bahwa sektor perpajakan memberikan kontribusi terbesar bagi penerimaan negara.

Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan yang bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan berbagai upaya agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru. Selain itu juga dibutuhkan peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Penggunaan *Self Assessment System* yang menggantikan *Official Assessment System* dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia yaitu memberi kepercayaan penuh kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya. Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam Penetapan *Self Assessment System* ini mempunyai kelemahan yaitu karena memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Namun dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau

sering di salah gunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, dikarenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat sehingga membuat wajib pajak sulit untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak (Kusumawati, 2006).

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak. Hasil survey DJP tahun 2014 menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak baik PPh perorangan, Badan, ataupun PPN tidak ada yang mencapai 80%, semua dibawah 80%. Karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum memadai maka secara tidak langsung berarti tingkat kesadaran Orang Pribadi untuk membayar Pajak Penghasilan juga masih sangat rendah. Bahkan, banyak orang melakukan penipuan pajak dengan sengaja membayar PPh lebih kecil dibandingkan kewajibannya. Hal itu terlihat dari data Kementerian Keuangan yang mencatat masih kecilnya rasio penerimaan PPh dari Orang Pribadi, yakni hanya 0,04% dari total penerimaan pajak pada tahun 2013 (ORTax.org, diakses Januari 2014).

Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi para pekerja profesional lainnya. Bila setiap wajib pajak mengetahui dengan jelas tentang kriteria wajib pajak dan perhitungannya, maka wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak penghasilannya (Nugroho, 2012). Beberapa faktor yang mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya antara lain dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan, pengetahuan akan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Sosialisasi perpajakan digunakan untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajibannya dalam membayar pajak agar pengumpulan pajak dapat efektif dan pertumbuhan penerimaan pajak juga meningkat (Rohmawati *et.al.*, 2013). Dengan adanya sosialisasi pajak, masyarakat akan lebih mengerti mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan perpajakan wajib pajak akan bertambah

Pengetahuan perpajakan berhubungan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan diharapkan akan membuat wajib pajak sadar dan patuh akan peraturan perpajakan. Akan tetapi pengetahuan tentang pajak saja tidak cukup untuk wajib pajak menjadi patuh tapi juga harus diiringi dengan tingkat pemahaman yang tinggi tentang pajak. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan pahamiannya wajib pajak tentang perpajakan akan membuat sistem *Self Assesment* yang dicanangkan pemerintah akan berhasil (Rohmawati, *et.al.*, 2013).

Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Petugas pajak yang berkualitas adalah petugas

pajak yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung dan tidak langsung dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran membayar pajak secara makro akan melahirkan moralita perpajakan (*tax morality*) masyarakat. Masyarakat yang memiliki moralita yang tinggi akan merasa membayar pajak merupakan kewajiban kenegaraan yang harus dipenuhi sebagai anggota dari organisasi negara yang telah memberikan perlindungan dan fasilitas kepadanya. Mereka akan merasa bahwa pajak sangat diperlukan oleh negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan sebagai anggota masyarakat ia wajib untuk mendukung setiap kegiatan pemerintah (Siahaan, 2010). Nurmantu (2010) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Menurut (Suryadi, 2006) terdapat empat indikator penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak:

- 1) menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya,
- 2) mempelajari karakteristik wajib pajak,
- 3) meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak, dan
- 4) penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak

Kepatuhan Wajib pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan pajak merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Widodo, 2010). Ada 2 macam jenis kepatuhan yaitu :

- 1) Kepatuhan Formal :suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material : suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dari wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar (Herryanto,2013). Kegiatan penyuluhan atau sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

- 1) Penyuluhan/Sosialisasi langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak.
- 2) Penyuluhan/Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.Indikasi dari tingkat pengetahuan itu adalah pemahaman terhadap peraturan serta kebijakan perpajakan, pemahaman akan kewajiban dalam menyampaikan SPT, serta pemahaman akan adanya sanksi pajak dalam hal keterlambatan/kealpaan dalam menyampaikan SPT. Beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan Widayati dan Nurlis (2010), yaitu:

1. Kepemilikan NPWP
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.

4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan di bidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak. Terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk *membantu* para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Reliability*, yang artinya kemampuan *memberi* pelayanan

yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.

- e. *Assurance*, yang artinya mencakup kemampuan, *pengetahuan*, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan).

Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Penyuluhan/sosialisasi dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Arifin, 2012). Menurut Setianto (2010), sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H_1 : *Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.*

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak

Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Suryadi, 2006). Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan suatu proses dimana

wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian mengenai variabel ini dilakukan oleh Rohmawati *et.al.*,(2013) dan Nugroho (2012) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H_2 : *Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.*

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan menumbuhkan rasa kesadaran kepada masyarakat untuk mau membayar pajak yang kemudian akan membawa dampak yang positif pada pendapatan negara. Penelitian mengenai variabel ini dilakukan oleh Nugroho (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H_3 : *Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.*

Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebab

semakin meningkat kegiatan sosialisasi yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian mengenai variabel ini diteliti oleh Rohmawati *et.al.*,(2013) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setianto (2010) dan Setiyoningrum *et.al.*,(2014). Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H_4 : *Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.*

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian terkait dengan variabel ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati *et.al.*,(2013) dan Fitria (2010) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H_5 : *Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.*

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib

pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, mereka akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan yang dapat mengoptimalkan penerimaan. Penelitian terkait dilakukan oleh Syahril (2013) dan Andyastuti, *et.al.*, (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H₆ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak terpungut. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian terkait dilakukan oleh Fitria (2010), Rahmadian, *et.al.*, (2013) dan Tiraada (2013) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H₇ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak

Sosialisasi perpajakan yang dilakukan petugas pajak merupakan salah satu cara yang efektif untuk menjangkau wajib pajak baru ataupun sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak serta menjaga komitmen wajib pajak untuk terus patuh. Menurut Rohmawati *et.al.*, (2013) sosialisasi tidak hanya meningkatkan pengetahuan tetapi juga dapat berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H₈ : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak

Meningkatnya pengetahuan perpajakan akan membuat semakin meningkat pula tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Rohmawati *et.al.*, 2013). Dengan pahamiannya wajib pajak tentang perpajakan akan membuat sistem *self assesment* yang dicanang pemerintah akan berhasil. Menurut Nugroho (2012) Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Dari penjelasan diatas dapat di ambil hipotesis penelitian yaitu:

H_9 : *Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.*

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak

Pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Winerungan, 2013). Suryadi (2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayan kepada wajib pajak. Kualitas yang baik dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis penelitian yaitu:

H_{10} : *Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.*

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah 10.509 wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan mempunyai kegiatan usaha di KPP Pratama Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan mempunyai kegiatan usaha di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sejumlah 100 orang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Sumber data dalam penelitian ini

adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan kegiatan usaha di Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dengan menyebarkan langsung kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertulis.

Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. variabel independen pada penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel intervening pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak. Indikator variabel diukur menggunakan skala likert 1 (sangat tidak setuju) samapai dengan skala 5(sangat setuju). Pilihan jawaban adalah 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju), 5 (sangat setuju).

Metode analisis data

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Apabila *corrected item-total correlation* yang di dapat memiliki nilai dibawah 0.05 berarti data berarti data yang diperoleh adalah valid (Ghozali, 2011). Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Suatu konstuk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan

nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2011).

Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Uji ini merupakan uji yang paling banyak dilakukan untuk analisis statistik parametrik. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal yang mempunyai angka signifikansi > 0.05. Pengujian distribusi normal dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Penerapan uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah jika signifikansi dibawah 0.05 berarti data yang diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku dan dikatakan tidak berdistribusi normal. Sedangkan jika signifikansi di atas 0.05 maka data yang diuji tidak mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku dan dikatakan berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF. Suatu model dikatakan bebas multiko jika mempunyai nilai *tolerance* > 0.1 dan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2011).

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan

kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan garfik *Scatterplot* untuk menguji heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika titik-titik membentuk pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka telah terjadi homoskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2011) analisis regresi linear berganda merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan salah satu atau lebih variabel independen (bebas) dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Pada penelitian ini Persamaan regresi linear berganda menggunakan dua persamaan yaitu:

$$\text{Persamaan 1: } Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$\text{Persamaan 2: } Y_2 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y_1	= Kesadaran Pajak	Wajib
Y_2	= Kepatuhan Pajak	Wajib
X_1	= Sosialisasi Perpajakan	
X_2	= Pengetahuan Perpajakan	
X_3	= Kualitas Pelayanan	
X_4	= Kesadaran Pajak	Wajib

b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien Regresi Variabel Independen
 e = error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Kuisisioner disebarikan pada 100 wajib pajak orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan mempunyai kegiatan usaha di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Dari 100 kuisisioner yang disebarikan, kuisisioner yang kembali sebanyak 100 kuisisioner (100%). Adapun gambaran umum profil seluruh responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini lebih dominan perempuan sebesar 54 orang, sedangkan laki-laki hanya sebesar 46 orang, berdasarkan usia responden didominasi oleh wajib pajak yang berusia antara 21-30 yaitu sebanyak 67 orang. Berdasarkan pendidikan didominasi oleh yang berpendidikan sarjana satu (S1) yaitu sebanyak 50 orang dan berdasarkan pekerjaan didominasi oleh yang bekerja sebagai Pekerja Profesional yaitu sebanyak 60 orang.

HASIL KUALITAS DATA

1) Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item instrument dengan skor total. Nilai koefisien korelasi antara skor item dengan skor total dihitung dengan analisis *corrected item-total correlation*. Dilihat dari uji validitas data didapatkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan untuk variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah valid.

2) Hasil Uji Realibilitas

Dilihat dari uji reliabilitas data didapatkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan untuk variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah reliabel.

Pernyataan	Cronbach's Alpha	Konstruktif Variabel	Kesimpulan
SP	.835	.60	Reliabel
PP	.862	.60	Reliabel
KP	.909	.60	Reliabel
KSWP	.805	.60	Reliabel
KWP	.766	.60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS 19.0 (2014)

HASIL UJI NORMALITAS

Dalam penelitian ini menggunakan *kolmogorov-smirnov*. Dari hasil uji normalitas tersebut disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0.05 yaitu persamaan 1 senilai 0.626 dan persamaan 2 senilai 0.339 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

HASIL ASUMSI KLASIK

1) Hasil Uji Multikolinieritas

Dari hasil perhitungan analisis diperoleh nilai toleransi nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak ada korelasi sempurna antar variabel bebas dan sebaliknya (Ghozali, 2011). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinieritas.

Variabel Independen	Persamaan 1	
	Tolerance	VIF
Sosialisasi Perpajakan	0.451	2.219

Pengetahuan Perpajakan	0.450	2.221
Kualitas Pelayanan	0.589	1.698
Persamaan 2		
Variabel Independent	Tolerance	VIF
Sosialisasi Perpajakan	0.425	2.356
Pengetahuan Perpajakan	0.376	2.657
Kualitas Pelayanan	0.539	1.856
Kesadaran wajib pajak	0.628	1.591

Sumber: Data Olahan SPSS 19.0 (2014)

2) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini menggunakan grafik *ScatterPlot*. Dari hasil gambar grafik disimpulkan bahwa grafik *ScatterPlot* terlihat titik-titik menyebar secara acak di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, didapat P value senilai 0,017. Dengan demikian diketahui P value $(0,017) < (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **H₁ diterima** yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Artinya kesadaran wajib pajak akan terbentuk apabila masing-masing wajib pajak telah mengikutisialisasi perpajakan dan memahami isi dari sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak yang dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak serta menumbuhkan kesadaran wajib pajak tentang kewajiban seorang wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, didapat P value senilai 0,000. Dengan demikian diketahui P value $(0,000) < (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **H₂ diterima** yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Artinya kesadaran wajib pajak akan terbentuk apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai perpajakan sehingga mereka akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya sebagai seorang warga negara yang baik yaitu membayar pajak.

Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, didapat P value senilai 0,004. Dengan demikian diketahui P value $(0,004) < (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **H₃ diterima** yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak yang dapat juga meningkatkan kepatuhan.

Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, didapat P value senilai 0,000. Dengan demikian diketahui P value $(0,000) < (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **H₄ diterima** yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila terjadi peningkatan sosialisasi yang dilakukan kantor pelayanan pajak

maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, didapat P value senilai 0,000. Dengan demikian diketahui P value $(0,000) < (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **H₅diterima** yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan yang dimilikinya.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, didapat P value senilai 0,158. Dengan demikian diketahui P value $(0,158) < (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **H₆ ditolak** yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya tingkat pelayanan yang diberikan kantor pelayanan pajak tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya karena masih kurangnya kesadaran dalam diri wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, didapat P value senilai 0,000. Dengan demikian diketahui P value $(0,000) < (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **H₇diterima** yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil pengujian variabel intervening yang dilakukan dapat dilihat bahwa pengaruh tidak langsung adalah $0.293 \times 0.262 = 0.076$ lebih kecil dari pengaruh langsung yaitu sebesar 0.654. Maka dapat disimpulkan **H₈ditolak** atau dengan kata lain variabel kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervening sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil pengujian variabel intervening yang dilakukan, dapat dilihat bahwa pengaruh tidak langsung $0.523 \times 0.262 = 0.199$ lebih kecil dari pengaruh langsung yaitu sebesar 0.224. Maka dapat disimpulkan **H₉ditolak** atau dengan kata lain variabel kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervening pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

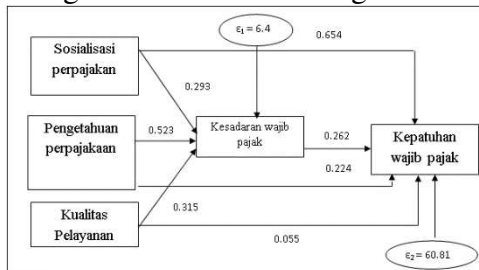
Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil pengujian variabel intervening yang dilakukan, dapat dilihat bahwa pengaruh tidak langsung $0.315 \times 0.262 = 0.082$ lebih besar dari pengaruh langsung yaitu sebesar 0.055. Maka dapat

disimpulkan **H₁₀diterima** atau dengan kata lain variabel kesadaran wajib pajak bisa dijadikan variabel intervening kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Diagram Hasil Analisis Jalur

Dibawah ini merupakan diagram hasil analisis jalur untuk variabel pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening:



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.
4. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervening

sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

9. kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervening pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
10. kesadaran wajib pajak bisa dijadikan variabel intervening kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Dari kesimpulan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya, antarlain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi bagi pihak KPP dan harus lebih giat dalam menerapkan upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak seperti dengan melakukan sosialisasi pajak kepada masyarakat dengan lebih rutin agar wajib pajak memiliki pengetahuan tentang pajak serta lebih sadar dan mengerti dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, serta meningkatkan pelayanan dan bersikap positif agar tidak menimbulkan prasangka negatif dari wajib pajak sehingga dapat menurunkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang mengakibatkan menurunnya penerimaan pajak.
2. Diharapkan wajib pajak dapat menumbuhkan kesadaran dalam diri sendiri tentang pentingnya membayar pajak untuk kesejahteraan masyarakat dan mengikuti sosialisasi yang diadakan aparat pajak untuk menambah pengetahuan perpajakannya serta terus aktif untuk

mempelajari peraturan-peraturan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Andyastuti, Listiana, *et.al.*,. 2013. "Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi". *Jurnal Universitas Brawijaya* Vol. 2 No. 2 Hal. 111-121.
- Arifin, Agus. 2012. "KP2KP Banjar :Penyuluhan, AntaraTeoridanPraktek", <http://www.pajak.go.id/content/kp2kp-banjar-penyuluhan-antara-teori-dan-praktek>. Diakses pada tanggal 12 Mei 2014.
- Fitria, Verisca Dena. 2010. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)", *Skripsi FEB UIN Jakarta*.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herriyanto, Marisa dan Agus Hariyanto Toly. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan", *Jurnal Universitas Kristen Petra* Vol. 1 No. 1 Hal. 450-462.
- Kusumawati, Indra dan Tarjo. 2006. "Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System". *Simposium Riset Ekonomi II Vol 10 No 1 Hal 1-16*.
- Nugroho. 2012. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak dengan variabel intervening". *Skripsi Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Nurmantu, Safri. 2010. "Pengantar Perpajakan". Edisi Dua. Granit: Jakarta
- Rahmadian, Rika dan Murtedjo. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan", *Jurnal Universitas Bina Nusantara Vol. 1 No.2 Hal.533-548*.
- Rohmawati, Lusia. *et.al.*,. 2013. "Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Pada Kpp Pratama Gresik Utara)". *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.
- Setianto, Eka. 2010. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor

- Pelayanan Pajak Jakarta Cilandak”. *Skripsi UPNVJ*. Jakarta.
- Setiyoningrum, Ayu Try. *et.al.*, 2014. “Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Manado. *Jurnal UNSRAT*. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/gc/article/download/6369/5887>. Diakses tanggal 10 Oktober 2014. Hal 50-62.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2010. “*Hukum Pajak Elementer*”. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Supadmi, Ni Luh. 2009. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. *Jurnal Akuntansi dan bisnis*, Universitas Udayana Vol.4.,No.2. Hal.1-14
- Suryadi. 2006. “Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Hubungannya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Survei di Wilayah Jawa Timur”. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol 4 No. 1 Hal. 105-121.
- Syahril, Farid.2013. “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan WP PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok”. *Jurnal Universitas Negeri Padang Vol.1 No.2 Hal. 639-649*.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan”. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado ISSN 2303-1174 Vol. 1 No.3 Hal. 999-1008*.
- Widayati dan Nurlis. 2010. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga)”. *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.
- Widodo, Widi. *et.al.*, 2010. “*Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Alfabeta”. Bandung.
- www.ortax.org. Diakses 27 Januari 2014
- www.tribunnews.com. Diakses 3 April 2014