PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(SURVEY PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SOREANG)

Sandra Sutrisna

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipatiukur No.112-116 Bandung 40132
e-mail : sandra_sutrisna@yahoo.com

ABSTRACT

Tax compliance is ataxpayer action in fulfillment of tax obligations in accordance with the provisions of the legislation and implementation of existing tax laws in a country. One way to increase the tax compliance by increasing awareness of the taxpayer and the tax service quality. The purpose of this study was to determine the effect of quality of service tax and taxpayer awareness on tax compliance in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang.

In this study using descriptive methods and verification. study used a surveywith a sample size of 100 respondents were registered as individual taxpayers in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang.Primary data was collected through a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data were then processed using Multiple Linear Regression Analysis, first ordinal data is converted into an interval scale by the method of Successive intervals are then processed using Multiple Linear Regression Analysis

*The results of this study showed partial of Quality Tax Service to Compliance Has Strong relationships and Awareness Against Taxpayer Compliance Medium relationship, whereas in Simultaneous Quality Service tax Taxpayer Awareness significant effect on Taxpayer Compliance on Tax Office Primary Soreang***.**

Keyword : Quality Tax Service , Taxpayers Awareness, and Taxpayer Compliance.

I. PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Penelitian

Terdapat beberapa sektor pendapatan di Indonesia,salah satunya pajak merupakan sumber pendapatan yang paling besar di antara pendapatan lainnya sehingga pendapatan pajak dapat dijadikan basis sumber pendanaan anggaran belanja terbesar, dengan demikian maka pemerintah harus memberikan kualitas pelayanan yang seimbang dengan dana yang di terima dari wajib pajak, sehingga wajib pajak akan sadar akan kewajiban didalam pelaksanaan pembayaran pajak. Dengan demikian pelayanan pajak harus dipermudah sehingga tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak akan tercipta dan dengan kepatuhan tersebut wajibdiharapkan pendapatan pajak akan meningkat.

Pelaksanaan realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) menuntut semua aparat penyelenggaran negara berkewajiban mengamankan target penerimaan negara dan menyelenggarakan belanja negara dengan bertanggung jawab (Agus Santoso,2011).Pajak merupakan sumber

penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan,hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) di mana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar (M.Said,2003).

Pajak merupakan iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang, Wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Andriani dalam Siti Kurnia Rahayu,2010:22).Pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan (Narotama Aryanto, 2010). Pajak mempunyai fungsi luar biasa dalam mencapai pertumbuhan ekonomi berkualitas, dimana semakin besar penerimaan pajak tentunya semakin besar pula kemampuan pemerintah melaksanakan kewajibannya, baik yang bersifat rutin maupun investasi (Bambang Brodjonegoro,2010).

Penerimaan dari pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini yang merupakan salah satu pilar utama dalam komponen penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Narotama Aryanto, 2010).Namun penerimaan negara dari pajak belum mampu untuk memberi pengaruh signifikan terhadap pembangunan infrastruktur dan kesejahteraan rakyat (Fuad Rahmany, 2011).

Sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan di dalam negeri khususnya di bidang penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan, maka mulai tahun 1983 pemerintah telah mengadakan *Tax Reform*/pembaharuan di bidang perpajakan, yaitu dengan dikeluarkannya Undang-undang (UU) Pajak baru dengan diberlakukannya *self assessment system*(Gunadi,2009).

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang (Siti Kurnia Rahayu,2010:140).Karena wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Siti Kurnia Rahayu,2010:140).

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, di mana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut(Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu,2010:137).Permasalahan utama perpajakan yang harus dibenahi yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah (Kismantoro Petrus, 2012).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Jawa Barat dinilai masih rendah,tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dari sekitar 1,3 juta wajib pajak di Jabar pada tahun 2011,hanya 40% masuk kategori pembayar aktif,sekitar 26% wajib pajak badan dan 14% wajib pajak perseorangan (Adjat Djatnika,2012).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain pemahaman terhadap *self assesment system*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan (Sri Rustiyaningsih,2011). Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki banyak cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak (Sri Suratno, 2008).Karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan petugas wajib pajak sendiri (Sri Suratno, 2008).

Kualitas Pelayanan Pajak adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak (Lena Ellitan,2007).

Menurut Sri Mulyani (2008) dalam kapasitasnya sebagai Mentri Keuangan Mengemukakan berdasarkan temuan KPK yangberhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak, menilai masih ada yang cukup mengganggu, sepeti tingkahlaku aparat, sopan santun, pelayanan , SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya bekerja dia malah tidak bekerja, jadi itu perlu di perbaiki.

Mengenai pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat, seperti atas hal-hal yang mengecewakan di bidang penegakan hukum dan pelayanan masyarakat (Anshari Ritonga,2010).Dan beberapa hal mengenai keluhan masyarakat tersebut diwujudkan dengan penolakan atas pemenuhan atas kewajiban masyarakat atas pajak, dengan menempuh berbagai upaya (Anshari Ritonga, 2010).

Pelayanan pajak merupakan proyek pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak.Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment*system untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak (Siti Kurnia Rahayu,2010).Salah satu langkah penting DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara (Siti Kurnia Rahayu,2010). Tujuan pelayanan prima ini adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010).Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

antara lain pemahaman terhadap *self assesment system*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan (Sri Rustiyaningsih ,2011).

Mengenai pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat, seperti atas hal-hal yang mengecewakan di bidang penegakan hukum dan pelayanan masyarakat (Anshari Ritonga,2010).Dan beberapa hal mengenai keluhan masyarakat tersebut diwujudkan dengan penolakan atas pemenuhan atas kewajiban masyarakat atas pajak, dengan menempuh berbagai upaya (Anshari Ritonga, 2010).

Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku (Fuad Rahmany, 2013). Masih menurut Fuad Rahmany (2013) Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi saat wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar (Putu Ery Setiawan,2014).Menurut Ajat Djatnika (2012) dalam kapasitasnya sebagai kepala Kepala Ditjen Pajak Jawa Barat menyatakan Kesadaran wajib pajak pribadi di Kota Bandung masih rendah,dari 358.000 peserta wajib pajak,baru 42% di antaranya menyerahkan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan (SPT). Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak

dapat dijaring (Suyatmin,2004).Masih menurut Suyatmin(2004) Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Suyatmin,2004).Seseorang dikatakan memiliki kesadaran pajak antara lain apabila mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan mau mematuhinya, mengetahui fungsi pajak untuk menyejahterakan rakyat, menghitung, membayar, melaporkan pajak tepat waktu dan secara sukarela tanpa paksaan (Anisa Nirmala Santi,2013).

Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejah teraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan,sehingga kepatuhan pajaknya dapat meningkat (Anisa Nirmala Santi, 2013).Kepatuhan wajib pajak bisa pula dilihat dari banyaknya wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) (Agus Susanto, 2009).

Kesadaran masyarakat baru nampak di hari-hari terakhir batas waktu penyerahan SPT, hal itu tetap menunjukkan adanya kemajuan tingkat kepatuhan dari wajib pajak, terlihat masyarakat berduyun-duyun untuk menunaikan kewajibannya membayar pajak (Agus Susanto, 2009).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ditemui,yaitu :

1. Kualitas pelayanan pajak yang di berikan petugas pajak dinilai masih belum optimal.
2. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam hal menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan pajak penghasilan (SPT)

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan mengumpulkan data dan informasi yang kemudian dianalisis untuk memperoleh hasil yang diharapkan.

Tujuan penelitian

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Soreang.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Soreang.

Kegunaan Penelitian
Kegunaan Peraktis

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat memecahkan masalah pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta dapat bermanfaat untuk berbagai pihak antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
   Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenaipengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Bagi Instansi
   Dapat dijadikan sebagai masukan untuk bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran

wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Bagi Peneliti Lain
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama yaitu, pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan mengenaipengaruh kualitas wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian kualitas menurut Ni Luh Supadmi (2009:217) menyatakan adalah :

"Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya".

Menurut Heizer dan Renden (2009:171) yang diterjemahkan oleh Tjiptono menyatakan bahwa:

"Kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan".

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:50) bahwa:

"Kualitas adalah suatu baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan dan sebagainya)".

Pengertian Pelayanan menurut Boediono (2003:60) bahwa:

"Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan caracara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan".

Pengertian Pelayanan menurut Kotler yang di terjemahkan oleh Tjiptono (2004:58) menyatakan bahwa :

"Pelayanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik dan non fisik".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) bahwa :

"Pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemapuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak".

Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena :

"1. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang
3. Tidak berorientasi pada laba".

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007 : 47) sebagai berikut :

"Kualitas Pelayanan Pajak adalah Pelayanan yang diberikan kepada WajibPajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lainmelayani Wajib Pajak dengan penampilan serasi,

berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para Wajib Pajak".

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak adalah sikap, perilaku dan fasilitas terbaik yang diberikan petugas pelayanan pajak, kepada wajib pajak untuk memberikan kemudahan didalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Pengertian Kesadaran Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu (2005:103) menyatakan bahwa :

"Kesadaran Wajib Pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar".

Kesadaran Wajib Pajak menurut I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014) menyatakan bahwa :

"Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi saat wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar".

Menurut Liana Ekawati (2008:78) menyatakan bahwa :

"Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dam melaksanakan ketentuan perpajakan dengan dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahamanan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin tinggi".

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran Liana Ekawati (2008:77) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

"1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara".

Irianto (2005:36) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, diantaranya:

"1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara".

Meurut teori–teori yang telah di kemukakan oleh para ahli Kesadaran wajib Pajak adalah Sikap wajib pajak yang mengetahui Undang-undang pepajakan dan memahami tatacara perpajakan, bahwa pajak adalah salah satu sumber pendapatan untuk pembangun finansial dan berpartisipasi menunjang pembangunan suatu Negara dengan demikian wajib pajak mau membayar pajak secara suka rela karena membayar pajak bukan untuk

kepentingan orang lain saja melaikan untuk dirinya sendiri.

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia (2010:138) pengertian kepatuhan adalah sebagai berikut :

"Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".
Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Siti Kurnia (2010:138)
kepatuhan adalah sebagai berikut :

"Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sehingga dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan".

Menurut Moh.Zain dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian sebagai berikut :

"Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Dari beberapa pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap atau tindakan wajib pajak yang taat untuk melaksanakan semua kewajiban dan memenuhi hak perpajakannya sesuai dengan aturan perundang-undanganperpajakan yang berlaku.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. "Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

Dari beberapa pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap atau tindakan wajib pajak yang taat untuk melaksanakan semua kewajiban dan memenuhi hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan mengandung pengertian pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi dan sarana dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas dan dihargai (Anshari Ritonga,2010). Pelayanan yang prima akan menciptakan suatu kondisi psikologis bagi yang dilayani untuk menikmati pelayanan yang diberikan kepadanya dan senantiasa terkenang dengan hal-hal positif yang diperoleh jika ditunjang dengan peningkatan sistem pelayanan yang lebih baik lagi kepada Wajib Pajak (Gunadi,2009). 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 (Liberti Pandiangan,2008).

Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku (Fuad Rahmany,2013). Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka

dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuad Rahmany,2013).

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring (Suyatmin,2004). Seseorang dikatakan memiliki kesadaran pajak antara lain apabila mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan dan mau mematuhinya, mengetahui fungsi pajak untuk menyejahterakan rakyat, menghitung, membayar, melaporkan pajak tepat waktu dan secara sukarela tanpa paksaan (Suyatmin,2004).

Menurut Siti Kurnia (2010) Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara, serta tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya.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 perpajakan,sehingga kepatuhan pajaknya dapat meningkat (Siti Kurnia Rahayu,2010).

Hipotesis

Dari uraian diatas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka penulis dapat mengambil hipotesis sementara yaitu:

H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak.

H_2 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Analisis Regresi Liniear Berganda. Pertimbangan menggunakan model ini karena untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Soreang, time horizon yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi one shot atau cross sectional.

Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian perlu adanya desain penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat dilakukan dapat berjalan lancar dan sistematis.

Menurut Umi Narimawati (2011:30), pengertian desain penelitian sebagai berikut :
"Desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti, dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu".

Menurut Sugiyono (2011:50) menjelaskan proses penelitian disampaikan seperti teori sebagai berikut :
"Proses penelitian meliputi :

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan Hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrument penelitian
7. Kesimpulan".

Operasional Variabel

Sesuai dengan judul penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka operasionalisasi variabel penelitian dapat disajikan dalam Tabel 3.2 di halaman lampiran.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Menurut Umi Narimawati et al (2010:40) kuesioner adalah sebagai berikut :

"Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini".

Pengujian Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini selanjutnya dapat diuraikan sebagai berikut :

Hipotesis 1

Hipotesis pertama adalah Kualitas Pelayanan wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Soreang.

1. **Pengujian X_1:**

H_0 (Hipótesis Nol)

H_0: $\beta \leq 0$ Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Soreang

Ha: $\beta > 0$ Kualitas pelayanan pajakberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Soreang

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dk = 97, sehingga diperoleh t_{tabel}pada satu pihak (positif) sebesar = 1,661

Kriteria : Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, terima H_a

Tolak H_a jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, terima H_0

2. **Pengujian X_2:**

H_0 (Hipótesis Nol)

H_0: $\beta \leq 0$ Kesadaran wajib pajaktidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Soreang

Ha: $\beta > 0$ Kesadaran wajib pajakberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhanwajib pajak di KPP PratamaSoreang

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dk = 97, sehingga diperoleh t_{tabel}pada satu pihak (positif) sebesar = 1,661

Kriteria : Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, terima H_a

Tolak H_a jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, terima H_0

Dari tabel *output* tabel 4.2.8 di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk kesadaran wajib pajak (X_2) sebesar 2,278 dengan nilai t_{tabel} sebesar1,661. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,278> 1,661) dengan nilai signifikansi 0,025< 0,05 maka H_0 ditolak, artinya kesadaran wajibpajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Soreang

1. Kualitas Pelayanan Pajak

Pada variabel Pengetahuan Pajak terdiri dari 5 indikator yaitu,

1. Bukti Langsung

(*Tangibles*)

2.Kehandalan (*Reliability*)

3.DayaTanggap (*Responsiveness*)

4.Jaminan (*Assurance*)

5.Empati (*Emphaty*)

2. Kesadaran Wajib Pajak

Pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 6 indikator yaitu,

1.Memahami adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.

2.Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

3.Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

5.Menghitung,membayar,melaporkanpajak dengan sukarela.

6Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Muliari dan Setiawan (2009)

3.Kepatuhan Wajib Pajak

1.Memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan Undang-undang perpajakan

2. Menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu.

3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.

4.Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan

5.Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang

6.Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan.

Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia (2010:139)

Hasil Pembahasan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Soreang

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pajak (X_1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai hubungan sebesar 6,083 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak, dimana semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan diikuti oleh semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di di KPP Pratama Soreang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang di kemukakan menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) mengatakan Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dandengan sikap menghargai para wajib pajak. Sedangkan, menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemapuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak.

Selanjutnya berdasarakan fenomena mengenai Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang di kemukakan oleh Sri Mulyani (2008) dalam kapasitasnya sebagai Mentri Keuangan Mengemukakan berdasarkan temuan KPK yang berhubungan dengan

kualitas layanan kantor pajak, menilai masih ada yang cukup mengganggu, sepeti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan , SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya bekerja mereka malah tidak bekerja, jadi itu perlu di perbaiki, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Fenomena itu terjadi pula pada KPP Pratama Soreang disebabkan oleh petugas pelayanan pajak dalam hal keluhan atau permasalahan yang disampaikan wajib pajak tidak terlalu memberikan perhatian khusus dan membantu permasalahan tersebut. Dan wajib pajak pun merasa pelayanan pajak yang diberikan petugas tidak terlalu jelas memberikan informasi mengenai perpajakan. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan, dimana dapat di lihat indikator dalam Kualitas Pelayanan Pajak yang harus diberi fokus perhatian.

Sedangkan Indikator dari Kualitas Pelayanan Pajak adalah Kehandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness)* dimana petugas pelayanan pajak mampu memberi pelayanan yang handal,akurat,memuaskan dan memberikan perhatian khusus selain itu petugas pelayanan pajak mampu membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang tanggap,serta memberikan informasi yang jelas. Maka dari itu petugas pelayanan pajak harus mampu memberikan pelayanan seperti itu, sehingga dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak dengan cara itu diharapkan dapat diikuti dengan keinginan wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya dan tercapainya sikap patuh akan pajak. Untuk menghindari permasalahan kepatuhan wajib pajak yang disebabkannya oleh kualitas pelayanan pajak yang buruk, peneliti menyarankan DJP maupun KPP Pratama Soreang harus memperhatikan segala aspek yang menunjang bagi pelaksanaan pelayanan pajak.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andrian Agus Trianto (2013), Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan. Mengingat adanya pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pasuruan maka hendaknya mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan selau memahami kebutuhan dan keinginan, serta harapan para wajib pajak orang pribadi sehingga mendorong wajib pajak untuk patuh dan sadar akan pentingnya membayar pajak.

Hasil penelitian ini menujukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Soreang dimana petugas (Fiskus) harus bisa memenuhi segala kebutuhan yang di perlukan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat mendorong Sikap patuh dalam hal melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh bukti empiris bahwa kesadaran wajib pajak (X_2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki hubungan sebesar 2,278 dengan nilai t_{tabel} sebesar1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang sedang antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan diikuti oleh semakin tingginya kepatuhan wajib pajakdi KPP Pratama Soreang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori yang di kemukakan menurut Liana Ekawati (2008:78) adalah Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dam melaksanakan ketentuan perpajakan dengan dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahamanan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin tinggi

Selanjutnya berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti mengenai Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Ajat Djatnika (2012) dalam kapasitasnya sebagai kepala Ditjen Pajak Jawa Barat, mengatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak pribadi di kota Bandung masih rendah, dari 358.000 peserta wajib pajak, baru 42% diantaranya menyerahkan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan (SPT).

Fenomena itu terjadi pula pada KPP Pratama Soreang, disebabkan oleh kurangnya mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan, dimana dapat dilihat indikator dalam Kesadaran Wajib pajak yang harus diberi fokus perhatian.

Sedangkan Indikator dari Kesadaran Wajib pajak adalah Mengetahui undang-undang perpajakan dan ketentuan perpajakan, dimana wajib pajak harus mengetahui undang-undang perpajakan dan ketentuan perpajakan. Karena dalam mengukur Kesadaran Wajib Pajak di haruskan wajib pajak itu sendiri mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak sadar akan kewajibannya membayar atau melaporkan pajak nya dengan baik dan diharapkan dengan hal tersebut kepatuhan wajib pajak akan baik pula. Tentunya tidak seharusnya ada lagi wajib pajak yang tidak mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan,peneliti menyarankan DJP harus lebih memperhatikan hal tersebut dengan cara melakukan penyuluhan yang rutin mengenai perpajakan kepada wajib pajak.

Selanjutnya hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan.Karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Maka dari itu apabila kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan, apabila wajib pajak memahami fungsi pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan karena sistem yang berlaku adalah sistem *self assessment*

Hasil penelitian ini menujukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Soreang dimana petugas (Fiskus) harus bisa menyampaikan/meberikan pemahaman mengenai tata cara perpajakan dan perundang-undangan perpajakan agar mendorong sikap patuh dan sadar dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakanya.

1. itu dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai pengetahuan perpajakan, undang-undang perpajakan serta ketentuan perpajakan, menekankan kepada wajib pajak agar menghitung, membayar dan pelaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah yang dicari sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Soreang, Kepatuhan wajib pajak yang rendah terjadi karena kualitas pelayanan yang buruk yang ditandai dengan pelayanan yang diberikan tidak memberikan informasi yang jelas mengenai perpajakan, tidak memberikan perhatian khusus dan tidak membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan, petugas pelayanan pajak tidak memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, petugas pelayanan pajak yang tidak ramah dan teknologi yang digunakan

tidak memadai dan tidak menunjang bagi pelayanan perpajakan.

2. Kesadaran wajib pajak memberkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Soreang, Kepatuhan wajib pajak yang rendah terjadi karena masih rendahnya kesadaran wajib pajak yang ditandai dengan wajib pajak tidak pernah mendapatkan penyuluhan mengenai perpajakan, wajib pajak tidak mengetahui pengetahuan tentang perpajakan, undang-undang perpajakan dan ketentuan perpajakan, wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, wajib pajak tidak menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar dan wajib pajak tidak mengetahui fungsi pajak sebagai pembiayaan negara.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini bisa membantu pihak yang terkait dalam mengevaluasi dan bisa menjadi bahan pertimbangan dari:

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka Direktorat Jendral Pajak perlu memberi perhatian khusus terhadap Kualitas pelayanan pajak. Perhatian itu dilakukan dengan cara memanfaatkan teknologi agar menunjang pelayanan, memberikan perhatian khusus kepada wajib pajak yang mengalami kesulitan, memberikan informasi yang jelas mengenai perpajakan, memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan sopan Terhadap wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Soreang.Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka Direktorat Jendral Pajak perlu memberi perhatian khusus terhadap kesadaran wajib pajak. Perhatian

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan pada peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi waktu, unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun oleh peneliti-peneliti terdahulu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agus Susanto (2009). *Pajak Dibayar, Pelayanan Publik Wajib Ditingkatkan*. Diakses pada 2011 dari *World Wide Web* : http://nasional.kompas.com//

AgusSantoso(2011).diaksesdari :http://pajak.go.id

Ajat Jatnika (2012). *Kesadaran wajib pajak pribadi di Kota Bandung masih rendah*.Diakses dari : http://www.infobdg.com/v2/kesadaran-wajib-pajak-pribadi-di-kota-bandung-masih-rendah/

Ajat Jatnika (2012). *Kepatuhan Wajib Pajak di Jabar Rendah*.Diakses dari : http://bandung.bisnis.com/read/20120225/5/149123/kabar-ekonomi-252-kepatuhan-wajib-pajak-di-jabar-rendah

Albari.*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Jurnal Siasat BisnisVol. 13 No. 1, April2009 Hal 1 - 13 ISSN :0853 – 7665

Andrian Agus Trianto, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* Vol.1,No.2 Semester genap 2013/2014

Anisa Nirmala Santi. 2013. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP*.

Anshari Ritonga.2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. Di akses dari: http://www.okezone.com

A.Nugroho Jatmiko, 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada PelaksanaanSanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak OrangPribadi di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro: Tesis MegisterAkuntansi.

Bambang Brodjonegoro (2010). *Pajak dari rakyat untuk rakyat*.Diakses dari: http://bola.okezone.com/read/2010/11/24/279/396400/pajak-dari-rakyat-untuk-rakyat

Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Chaizi Nasucha.2004.*Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting, *Jurnal Tax & Accounting Review* Vol.1 No.1 tahun 2013

Erly Suandy.2001.*Perencanaan Pajak (edisi pertama)*.Jakarta: Salemba Empat

Erly Suandy.2005. *Hukum Pajak*.Jakarta: Salemba Empat

FuadRahmany(2011).diaksesdari: http://www.ortax.org

Fuad Rahmany (2013).diakses dari:http://www.ortax.org

Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar :* Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.

Gunadi M, 2009.*Administrasi Perpajakan*, Jakarta: LPKPAP

Gunadi.2005. *Fungsi Pemeriksaan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (TaxCompliance)*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4 No 5,Februari 2005 Hal4 - 9 ISSN : 1412 – 0518

Harun Al Rasyid, (Penyunting : Teguh Kismantoroadji, dkk). 1994. *Dasar-DasarStatistika Terapan*, Program Pascasarjana, Unpad : Bandung

Heizer, J. and Renden,B.2009. *Manajemen Operasi* Buku 1 edisi 9.Jakarta : Salemba Empat

Husein Umar.2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta:Raja Grafindo Persada

I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan.2014.*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kondisi keuangan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*.E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.2 (2014):223-236.ISSN: 2302-8556

Imam Ghozali (2007). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan PenerbitUniversitas Diponegoro, Semarang.

Irianto, S. E. (2005). Politik Perpajakan: *Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.

Jhon Hutagaol, 2007, *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jonathan Sarwono, 2006.*Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.Yogyakarta: Graha Ilmu

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, 2008, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kotler,Philip.2004.*Manajemen Pemasaran*,Edisi Millenium.Penerbit PT.Prenhallinda,Jakarta

Kotler Philip & Gary Amstrong.2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, AlihBahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: PenerbitPrenhalindo.

Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2009. *Sistem Informasi Manajemen: konsep dan praktis*. Bandung: Alfabeta.

Liana Ekawati.2008. *Survei Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah*. Yogyakarta

Liberti Pandiangan, Rayendra L. Toruan, 2008, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Nazir (2003), *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta,63.

Muliari dan Setiawan. 2009. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*.

Narotama Aryanto.2010.*Analisis dampakreformasiperpajakan*.Jakarta:SalembaEmpat

Ni Luh Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*.

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansidan Manajemen*. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.

Mardiasmo, 2003. *Perpajakan edisi revisi tahun 2003*. Yogyakarta: Andi Offset

Masri Singarimbun & Sofian Effendi.2011.*Metode Penelitian Survei*.Yogyakarta: Pustaka LP3ES.

M.Said (2003).*Fenomena Pajak*.BeritaPajak,No.1488/Tahun XXXV,hlm.21 – 26.

Risnawati(2009).*Pengaruhpenerapansanksiadministrasidankualitaspelayananterhadapkepatuhanwajibpajak*.

Safri Nurmantu.2005.*Pengantar Perpajakan*,edisi 3.Jakarta: Granit.

Salamun, A. T. (1993). *Pajak, Citra dan Upaya Pembaruannya*, Revisi Dari Buku Pajak, Citra Dan Bebannya. Jakarta : PT. Bina Rena Pariwara.

Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5* Cetakan Kedua Jakarta: Gramedia

Siti Kurnia Rahayu.2010.*Perpajakan Indonesia:Konsep&Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi.2003.*Perpajakan Teori dan Kasus*.Jakarta:Salemba Empat

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Bandung: Kencana Prenada Media Group

Sri Rustiyaningsih.2011.*Faktor-faktor yang mempengaruhikepatuhanwajibpajak.*

Sri Suratno. 2008. *Analisis Tingkat KepuasanWajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No.1, h. 69-87

Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keduabelas 2008.Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2009.*Metode Penelitian Administrasi*.CV.Alfabeta: Bandung

Sugiyono.2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung.

Sugiyono. 2011. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika Untuk ekonomi dan keuangan modern*. Salemba Empat, Jakarta.

Suharsimi Arikunto.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI,Penerbit PT.Rineka Cipta,Jakarta.

Sri Mulyani (2008). Diakses dari: http://www.detikFinance.

Suyatmin.(2004).*Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan:StudiEmpiris di Wilayah KPPBB Surakarta*.Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro

Tjiptono Fandy.2006. *Manajemen Jasa*.Alfabeta : Bandung

Tryana A.M. Tiraada.*Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak,Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan*.Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013,Hal.999-1008,ISSN 2303-1174

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.*

Uma Sekaran.2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*.Jakarta : Salemba Empat

Umi Narimawati, 2007, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia AplikasiContoh & Penghitungannya*, Agung Media, Jakarta.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati (2010), *PenulisanKarya Ilmiah*, Genesis, Bekasi.

Umi Narimawati. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM.* Bekasi: Genesis

Waluyo dan Wirawan B.IIyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo dan Wirawan B.IIyas. 2007. *Perpajakan Indonesia*,Edisi ke 7. Jakarta: Salemba Empat

LAMPIRAN TABEL

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Kuesioner
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	"Kualitas Pelayanan Pajak adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para Wajib Pajak." Lewis dan Baums dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007 : 47)	1. Bukti Langsung (*Tangibles*) 2.Kehandalan (*Reliability*) 3.DayaTanggap (*Responsiveness*) 4.Jaminan (*Assurance*) 5.Empati (*Emphaty*) Tjiptono (2006:70)	Ordinal	1-5
Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	"Kesadaran Wajib Pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar". Safri Nurmantu (2005:103) "Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi saat wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar". I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi & Putu Ery Setiawan (2014)	1.Memahami adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan. 2.Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. 3.Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 4.Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. 5 Menghitung, membayar,melaporkanpajak dengan	Ordinal	6-11

		sukarela. 6Menghitung,membayar, melaporkan pajak dengan benar. Muliari dan Setiawan (2009)		
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	"Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksankan hak perpajakannya". Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) "Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan keaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan". Siti Kurnia Rahayu (2010:138)	1.Memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan Undang-undang perpajakan 2. Menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu. 3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. 4.Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan 5.Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang 6.Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan. Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia (2010:139)	Ordinal	12-17

Tabel 4.35

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,073	,465		2,058	,039
	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	,604	,112	,520	6,003	,000
	Kesadaran Wajib Pajak (X2)	,180	,082	,198	2,278	,025

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.30

Korelasi Parsial Antara X_1 dengan Y

Correlations

		Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	Pearson Correlation	1	,616**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pearson Correlation	,616**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.31

Korelasi Parsial Antara X_2 dengan Y

Correlations

		Kesadaran Wajib Pajak (X2)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	Pearson Correlation	1	,431**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pearson Correlation	,431**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.33

Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients[a]

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	,528	,616
	Kesadaran Wajib Pajak (X2)	,198	,431

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)