

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN , PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK
ATAS PENERAPAN SISTEM *E-TAX SERVICES* TERHADAP KEPATUHAN
MEMBAYAR PAJAK**

(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Salatiga)

IZZATIN NISA

PRODI AKUNTANSI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

ABSTRACT

Tax is the largest state income. Taxes have a mandatory to obligate and constrain which has regulated in law. As a citizen, the taxpayer should pay the tax to supporting the state development. There are many factors that affect taxpayer compliance in paying taxes.

This research aims to explain and analyze the influence of tax services quality, tax knowledge, taxpayer awareness and perceptions of tax payer through implementation of e-Tax services in KPP Salatiga. This study is a quantitative method where the sources of the data are obtained from the primary data by distributing a questioner to every individual taxpayer in KPP Salatiga.

The result of this study indicates that the quality of tax services, tax knowledge, awareness and perception of tax payer through implementation of e-Tax services have positive on adherence to pay taxes.

Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge , Taxpayers Awareness, Perceptions e-Tax Services.*

INTISARI

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara terbesar. Pajak memiliki sifat wajib dan memaksa dan telah diatur dalam undang-undang. Sebagai warga Negara, wajib pajak wajib membayarkan pajaknya sebagai alat penunjang pembangunan Negara. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak serta persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* terhadap kepatuhan membayar pajak di KPP Salatiga. Penelitian ini merupakan suatu penelitian kuantitatif dimana sumber data diperoleh dari data primer dengan cara menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Salatiga.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Perpajakan Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi *e-Tax Services*.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan terbesar Negara setelah APBD, sampai saat ini pendapatan pajak masih menjadi tumpuan Negara dalam menjalankan roda pemerintahannya dan meningkatkan kualitas sarana prasarana untuk masyarakat. Seperti yang dilansir dalam berita online *kemenkeu.go.id* bahwa pendapatan negara APBN pada tahun 2016 ini menunjukkan bahwa pendapatan yang berasal dari penerimaan pajak adalah yang paling besar yaitu sebesar 86,2% , PNBP sebesar 13,7% dan hibah sebesar 0,1 %. Seperti yang dilansir dalam berita di *kemenkeu.go.id* bahwa pendapatan pajak yang tertinggi adalah pendapatan dari PPh 25/29 orang pribadi yaitu sebesar 40,53%, atau sebesar Rp 5,745 triliun dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 4,088 triliun.

Pembayaran pajak yang bersifat wajib dan memaksa menimbulkan suatu fenomena kepatuhan membayar pajak dalam aktivitasnya. Pembayaran pajak terdiri atas berbagai aktivitas diantaranya penyampaian pajak penghasilan, penyampaian SPT secara tepat waktu dan penyampaian pajak terutang .Kebijakan-kebijakan perpajakan pemerintah bagi Wajib Pajak orang pribadi perlu memperhatikan faktor-faktor tertentu.

Sistem perpajakan *self assessment system* yaitu Wajib Pajak diberi keleluasaan atau kebebasan dalam menghitung sendiri, melaporkan sendiri, menyetorkan dan juga mempertanggungjawabkan besarnya pajak yang terutang ke otoritas perpajakan yang dianut oleh Indonesia ini akan berhasil jika terdapat kesadaran dan kejujuran Wajib Pajak orang pribadi. Kepatuhan perpajakan yang sebenarnya dilakukan secara sukarela oleh wajib pajak merupakan sebuah tanggung jawab seseorang wajib pajak kepada pemerintah dan juga kepada masyarakat lain, karena penerimaan pajak ini nantinya juga akan digunakan pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan dan untuk menghindari adanya kesenjangan social.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diantaranya adalah mengenai kualitas pelayanan pajak, pengetahuan mengenai sanksi pajak dan prosedur pembayaran pajak, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan persepsi atas adanya penerapan *system E-Tax Services* yang sedang dikembangkan oleh pihak perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak. Seperti yang dikatakan oleh (Andreoni, Erard dan Feistein, 1998) bahwa adanya penjelasan dan pengkategorian terhadap ketidakpatuhan

seseorang dalam melaksanakan kewajiban pajaknya akan membantu pihak pajak dalam hal mengurangi tingkat ketidakpatuhan tersebut

Kualitas pelayanan pajak yang diterima masyarakat sebagai wajib pajak bisa menjadi suatu faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak saat ini sudah melalui system on-line, dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui seberapa banyak wajib pajak yang sudah mengetahui mengenai prosedur baru dalam proses pembayaran pajak ini dan bagaimana persepsi wajib pajak atas adanya system baru ini.

Perkembangan system teknologi informasi membawa kemajuan pada sistem elektronik di dalam perpajakan, diantaranya adalah pendaftaran melalui media online (*e-registration*). Hal ini diatur dalam Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-24/PJ/2009. Saat ini juga sudah mulai dikembangkan *E-Tax Services* yang disediakan oleh pihak perpajakan yang akan memudahkan wajib pajak baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Selain dilihat dari segi kemudahan, sistem yang baru ini dirasa cukup aman dan dapat menjaga rahasia dari wajib pajak itu sendiri.

Dalam upaya meningkatkan pendapatan Negara melalui penerimaan pajak tentunya harus diiringi dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Kesadaran adalah keadaan dimana seorang itu mengerti dan memahami tentang pajak. Menurut (Jatmiko, 2006) kesadaran wajib pajak mengenai fungsi dari pajak adalah untuk membiayai pengeluaran Negara sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak.

Kepatuhan membayar pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan seseorang wajib pajak dalam bidang perpajakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak karena lebih memiliki pengetahuan mengenai perpajakan. Namun ini tidak berarti wajib pajak yang memiliki pengetahuan lebih rendah akan memiliki tingkat kesadaran membayar pajak yang rendah pula. Seorang wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan yang lebih tinggi biasanya tidak hanya mengetahui mengenai prosedur dan sanksi perpajakan pajak namun juga mengetahui cara-cara pengelapan pajak.

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dari penelitian adalah : Apakah kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas persepsi e-tax services berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

TINJUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

PENGERTIAN PAJAK

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan , pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK

Kepatuhan merupakan ukuran dari sampai dimana seorang wajib pajak itu dapat memenuhi dan mematuhi undang-undang mengenai perpajakan dan memenuhi bidang perpajakan (Pramushinta,2011).

KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu,kadar, derajat, ataupun taraf. Sedangkan pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Jatmiko(2006) pelayanan merupakan cara melayani (mengurus, membantu atau menyiapkan segala sesuatu keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang).

Menurut Tahar dan Rachman (2014) pelayanan merupakan suatu perilaku seseorang terhadap orang lain yang ditunjukkan dengan memberikan suatu informasi, fasilitas, motivasi dan sarana tanpa adanya kepemilikan dan digunakan untuk memberikan kepuasan, kenyamanan serta agar orang tersebut merasa dihargai.

Penelitian lain dilakukan oleh Fidausi (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan membayar pajak.

Rahman (2013) dalam penelitiannya menemukan hasil yang berbeda yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini senada dengan hasil penelitian Winurengan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak.

H₁ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak

PENGETAHUAN PERPAJAKAN

Pengetahuan perpajakan meliputi segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai pajak bagaimana prosedur perpajakan dan pengetahuan mengenai sanksi perpajakan itu sendiri. Menurut (Hardiningsih dan Pancawati, 2011) pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata kelakuan wajib pajak atau suatu kelompok wajib pajak dalam usaha untuk mendewasakan wajib pajak yang dilakukan dengan cara sosialisasi dan juga pelatihan.

Husein (2013) mengatakan bahwa pengetahuan mengenai pajak yang diketahui oleh wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar kewajiban pajaknya. Meningkatnya suatu pengetahuan perpajakan didalam masyarakat baik melalui pendidikan formal atau informal akan berdampak positif pada kesadaran membayar pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

H₂ : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

KESADARAN MEMBAYAR PAJAK

Pengertian kesadaran itu sendiri dapat dilihat dari sikap manusia untuk dapat memahami suatu realita dan cara bersikap dan menyikapi suatu realita di dalam masyarakat. (Widayati dan Nurlis, 2010) mengatakan bahwa kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, dalam diri sesama manusia, masa lalu dan kemungkinan masa depan. Kesadaran itu sendiri menurut peneliti datang sendiri dari dalam diri wajib pajak mau atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, apabila niat dalam diri wajib pajak ini tinggi maka kesadaran wajib pajak juga akan tinggi, yang nantinya juga akan mempengaruhi penerimaan pajak Negara semakin meningkat. Terdapat banyak bentuk hal yang mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi

kewajiban pajaknya, diantaranya adalah pertama kesadaran bahwa pajak yang dibayarkan merupakan sebuah partisipasi wajib pajak dalam membantu menunjang pembangunan Negara.

Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini juga senada dengan yang dinyatakan oleh Sari (2011) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sehingga Wajib Pajak membayar pajaknya secara tepat waktu dan dengan sikap sukarela.

Akan tetapi beberapa argument diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012) yang menuturkan bahwa kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak belum sepenuhnya berpengaruh karena Wajib Pajak belum sepenuhnya dapat menyadari arti penting membayar pajak untuk Negara.

H₃: Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN *E-TAX SERVICES*

Presepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan suatu tanggapan (penenerimaan) langsung dari sesuatu.

Presepsi merupakan suatu proses dimana seorang individu melakukan proses proses menseleksi, mengorganisir dan menginterpretasikan rangsangan dengan tujuan memberikan suatu gambaran tersruktur dan bermakna (Akbar, dkk, 2015).

Permatasari (2015) menyatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau KPP yang sekarang ini bergerak dibidang pelayanan khususnya pada pelayanan mengenai perpajakan sudah mulai mengenalkan system elektronik perpajakan yang nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi Wajib Pajak dan dapat mempermudah sehingga memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Dengan adanya system elektronik atau Sistem *e-Tax Services* ini persepsi Wajib Pajak mengenai kemudahan melaksanakan kewajiban perpajakannya akan terbantu.

Hasil penelitian yang dilakukan (Risky, dkk 2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak mengenai adanya system elektronik ini berpengaruh secara signifikan.

H₄ : Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan *e-Tax Services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

METODE PENELITIAN

OBJEK PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Kota Salatiga. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Kota Salatiga, penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel probabilistic (random sampling) yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak.

JENIS DATA

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono, 2007:13). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari jawaban responden yang telah mengisi kuisisioner di KPP. Kuisisioner yang digunakan peneliti merupakan kuisisioner replikasi dari Handayani (2012) Jawaban responden ini meliputi pertanyaan yang bersangkutan dengan Tingkat pendidikan, tingkat pendapatan serta kualitas perpajakan yang diterima oleh wajib pajak.

TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Kota Salatiga yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *probabilistic (random sampling)* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *convenience*. Dengan menyebarkan sebanyak 100 kuisisioner kepada wajib pajak.

Kuisisioner yang diberikan kepada responden yang ditemui langsung oleh peneliti dan kuisisioner tersebut diambil kembali oleh peneliti. Kuisisioner yang diisi dengan lengkap yang

dijadikan sampel pada penelitian ini. Kuisisioner merupakan metode penelitian kualitatif. Kuisisioner dibawa sendiri oleh peneliti dan diberikan langsung oleh peneliti kepada responden yang mendatangi KPP.

TEKNIK ANALISIS DATA

Uji Analisis Deskriptif

Uji analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. (Sugiyono, 2007).

UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA

Uji Validitas

Merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrument dapat dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2007). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Apabila nilai signifikansi $< \alpha (0,05)$ maka item tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Merupakan metode yang berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuisisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Uji ini dapat dilihat dari nilai yang dihasilkan di dalam *Cronbach's Alpha*, apabila nilai yang dihasilkan memiliki koefisien $> 0,7$ maka instrument dapat dikatakan reliable.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variable yang dianggap pengganggu dan residual memiliki distribusi normal. Dalam uji dapat dilihat dari hasil Kolmogorov Smirnov, yang nilai signifikansi $> \alpha 0,05$ maka artinya data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variable-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variable-variabel bebasnya, maka hubungan antara variable bebas terhadap variable terikatnya menjadi terganggu. Dalam uji ini dapat dilihat nilai VIF yang dihasilkan oleh kolom *Coefficients* apabila nilai < 10 maka data tidak terkena multikolinieritas namun apabila > 10 maka data terkena multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians yang residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi syarat adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Terdapat 2 asumsi dalam uji heteroskedastisitas yaitu apabila nilai signifikansi yang dihasilkan $< \alpha 0,05$ maka data terkena heteroskedastisitas, dan apabila nilai signifikansi $> \alpha 0,05$ maka data tidak terkena heteroskedastisitas.

UJI HIPOTESIS

Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara bersama sama terhadap variabel

dependen. Dengan menggunakan kriteria variabel bebas secara bersama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen apabila $p\ value > 0,05$ dan variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel deenden apabila $p\ value < 0,05$.

Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variable independen secara parsial terhadap variable dependen. Hipotesis akan diterima nilai sig yaitu $<alpha\ 0,05$.

Uji R²

Koefisien determinasi yang digunakan dalam menentukan presentasi total variabel dependen yang diterangkan atau dijelaskan oleh variabel independen. Nilai Adjusted R Square ini dapat dilihat dalam output Model Summary yang nantinya akan menunjukkan presentase yang dijelaskan oleh varabel-variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Alat analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap variable dependen (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

Hasil dalam pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pengukuran dalam penelitian ini dinyatakan valid karena memiliki nilai signifikan $0,000 < \alpha 0,05$.

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,839	5	Reliabel
Perpajakan Pengetahuan	0,634	4	Reliabel
Perpajakan Kesadaran	0,763	4	Reliabel
Membayar Pajak	0,804	5	Reliabel
Persepsi Wajib Pajak			
atas Penerapan <i>e-Tax Services</i>			
Kepatuhan Membayar Pajak	0,718	5	Reliabel

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach'S Alpha lebih dari 0,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa lima variable dalam penelitian ini reliabel.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandard ized Residual
N		99
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.5852778
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.976
Asymp. Sig. (2-tailed)		.296

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data

Berdasarkan tabel di atas dalam uji Kolmogorov-Smirnov mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,296, dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai $\text{sig} > 0,05$. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa seluruh data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Data dalam penelitian ini tidak terkena multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai VIF yang secara keseluruhan memiliki hasil < 10 . Maka dapat dipastikan data dalam penelitian ini tidak terkena multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada setiap variabel memiliki hasil sebesar $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak terkena heteroskedastisitas.

UJI HIPOTESIS

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil penelitian dalam tabel menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,344. Hal ini menunjukkan bahwa 34,4 % variasi dari variabel kepatuhan membayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services*. Kemudian sisanya sebesar 63,6 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari signifikansi adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat dilihat bahwa signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

UJI T

Nilai signifikansi pada keseluruhan variabel $< \alpha 0,05$. Sehingga variabel kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Pengujian Hipotesis Satu

Variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,043 < \alpha$ $0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (B) sebesar $0,176$ dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.

Berdasarkan dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Permatasari, dkk (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil yang sama juga disampaikan oleh Firdausi (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Kualitas pelayanan tentunya memiliki pengaruh yang sangat banyak terhadap kepatuhan seorang wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Seorang konsumen atau pelanggan tentunya memberikan suatu penilaian terhadap sebuah layanan public khususnya sebuah kantor pajak dimana seorang wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak.

Pengujian Hipotesis Dua

variabel kesadaran membayar pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,014 < \alpha$ $0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (B) sebesar $0,241$ dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima , hal ini berarti kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hasil pengujian terhadap hipotesis menyatakan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan seorang wajib pajak maka semakin patuh seorang wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Seperti halnya disampaikan oleh Hrdiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa meningkatnya suatu pengetahuan perpajakan didalam masyarakat baik melalui pendidikan formal atau informal akan berdampak positif pada kesadaran membayar pajak. Hasil ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuzula,

dkk (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan meliputi pengetahuan mengenai prosedur dan tata cara membayar pajak serta pengetahuan mengenai pajak apa saja yang harus dibayarkan dan sanksi apa yang akan diperoleh apabila tidak menyampaikan kewajiban perpajakannya. Biasanya pengetahuan perpajakan diperoleh dari suatu sosialisasi dari pihak perpajakan namun hal itu masih jarang ditemui karena hanya instansi tertentu yang mengadakan sosialisasi tersebut. Biasanya wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari media on-line atau langsung dari petugas pajak itu sendiri. Sehingga hal ini menjadikan pengetahuan perpajakan menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak.

Pengujian Hipotesis Tiga

Variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,018 < \alpha$ $0,05$ dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,205$ dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif. dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima, hal ini berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa H_3 diterima dimana kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal senada juga diperoleh dari hasil penelitian Tahar (2014) bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak akan pentingnya membayar kewajiban pajaknya yang nantinya pajak tersebut akan digunakan untuk pembangunan Negara. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak akan merugikan Negara. Negara akan merasa dirugikan karena tertundanya pembayaran pajak yang akan berdampak pada penundaan pembangunan

nasional. Serta kesadaran bahwa pembayaran pajak ditetapkan dalam perundang-undangan sehingga bersifat memaksa. Kesadaran ini membuat wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena akan sanksi apabila tidak membayar pajak. Sehingga kesadaran membayar pajak merupakan suatu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dengan suka rela dan juga tepat waktu (Sari, 2008).

Pengujian Hipotesis Empat

Variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < \alpha 0,05$ dengan nilai koefisiensi regresi (B) sebesar 0,205 dan nilai koefisien regresi (B) bernilai positif. dari hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima, hal ini berarti persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa H_4 diterima, ini berarti bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Persepsi wajib pajak mengenai system *e-tax services* yang baru-baru ini sedang disosialisasikan kembali oleh pihak perpajakan, menurut wajib pajak akan memberikan kenyamanan, kemudahan dan praktis dalam penggunaannya. Hasil yang sama juga disampaikan oleh Rizky, dkk (2015) bahwa persepsi kemudahan atas adanya system elektronik berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak.

Sistem baru ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban pajaknya. Permatasari (2015) menyatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau KPP yang sekarang ini bergerak dibidang pelayanan khususnya pada pelayanan mengenai perpajakan sudah mulai mengenalkan system elektronik perpajakan yang nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi Wajib Pajak dan dapat mempermudah sehingga memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Sehingga persepsi atas penerapan system *e-tax services* ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,872 + 0,176 \text{ Kualitas Pelayanan Perpajakan} + 0,241 \text{ Pengetahuan Perpajakan} + 0,205 \text{ Kesadaran Membayar Pajak} + 0,205 \text{ Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan } E\text{-Tax Services} + e$$

SIMPULAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan, kesadaran perpajakan dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* terhadap kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Berdasarkan seluruh pengujian dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini , maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.
2. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak
3. Kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak
4. Persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu penelitian ini peneliti hanya mengambil subyek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga baik yang membayar atau melaporkan pajak. Dimana cakupan wilayah penelitiannya masih sempit dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti dengan cakupan wilayah yang lebih luas. Penelitian ini hanya menggunakan instrument kuisisioner sebagai data utama , apabila terdapat perbedaan persepsi dari responden maka akan menimbulkan suatu perbedaan pendapat.

Saran yang ingin disampaikan peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah sebaiknya KPP Pratama Salatiga hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi serta pelatihan mengenai sistem elektronik perpajakan yang baru agar wajib pajak semakin mengerti dan semakin mudah dalam menggunakan sistem *e-Tax services* agar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin meningkat.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian lain tidak hanya dengan kuisioner namun bisa dengan wawancara agar dapat mendapatkan data yang lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghoni, Huden. 2013. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. Universitas Negeri Surabaya
- Ajzen. 1991. *The Theory of Planned Behaviour*. In: *Organizational Behaviour and Human Decision Process*. Amherst, MA: Elsevier, 50:179-211
- Dijen. 2014. Informasi *E-Filling* Melalui Penyedia Jasa Aplikasi Atau Application Service Provider (ASP). Diakses pada 21 Jul 2016 dari <http://www.pajak.go.id>
- Handayani, S.W., Faturokhman, Agus., Pratiwi, Umi.2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Universitas Jendral Soedirman. Purwokerto*
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan, Vol. 3 No. 1, 2011.*
- Herryanto, Marisa dan Agus Arianto Toly.2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax Accounting Review, Vol.1 No. 1. Universitas Kristen Petra. Surabaya*
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana. *Universitas Diponegoro.*
- Pendapatan Negara APBN-P 2016. Kemenkeu.go.id. Diakses pada 21 Juli 2016.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 *Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.*
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset
- Nazaruddin, I., dan Basuki .T.A. 2016. *Analisis Statistik dengan SPSS. Edisi Pertama.* Yogyakarta: 2005
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang*

- Nuzula, Firdausi., dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kab. Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan Vol. 6 No. 2. Universitas Brawijaya. Malang*
- Rahman, I. S. 2013. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal terhadap tingkat Kepatuhan Membayar Pajak: Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu, *Skripsi*, UMY, Yogyakarta.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- Permatasari, Anisha Charisma., dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan Vol. 5 No.2. Universitas Brawijaya. Malang*
- Pramushinta dan Baldrick Siregar. 2011. Pengaruh Layanan Fiskus dan Pelaksanaan Sunset Policy terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Upaya Peningkatan Pajak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 5, No. 2 : 173-189. ISSN : 1978-3116*
- Risky, Dianita., dkk. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem E-Filling. *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan Vol. 6 No.1. Universitas Brawijaya. Malang*
- Sari, D. P. 2011. Persepsi Wajib Pajak terhadap Dunia Perpajakan Indonesia setelah Fenomena Kasus “Gayus Tambunan” dengan Pendekatan Triangulasi, *Paper Dipresen-tasikan di Simposium Nasional Akuntansi XIV, Aceh.*
- Setyonugroho, H. 2012. Faktor-Faktor yang Memengaruhi untuk Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari, *Artikel Ilmiah, STIE PERBANAS, Surabaya.*
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219, : Fakultas Ekonomi. *Universitas Udayana. Denpasar*
- Susanto, Herry, 2012. “Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak”. www.pajak.go.id. Diakses pada 26 Juli 2016
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi *Universitas Diponegoro. Semarang*

Undang-Undang Pemerintah RI Nomor 16 tahun 2009 *tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*

Utami, Rizky Putri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ekonomi Bisnis. Surakarta*

Utami, Sri Rizky., dkk. 2014. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan KKP Serang. *Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang*

Tahar dan Rachman. 2014. Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Investasi No. 1 Vol. 5. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta*

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 S imposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.*

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA, Vol.1 Hal 960-970. Universitas Sam Ratulangi. Manado*