

PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WP YANG DIMODERASI KONDISI KEUANGAN

**Yoanda Adistyaloka
Vivi Adeyani Tandean ***

Program Studi Akuntansi, Kwik Kian Gie School Of Business, Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Jakarta 14350

Abstract

Tax is one of the main internal and the biggest revenue for the state, which its acceptance strongly influenced by compliance. However, the fact that the high level of non-compliance is done by a particular taxpayer taxpayer individual entrepreneurs, it is necessary to note the factors that influence taxpayer compliance. Compliance is subject or obedient to the teachings or rules. In taxation, compliance can be defined as a state where the taxpayer fulfills all tax obligations and implement taxation rights. Factors that may be considered to affect the individual taxpayer compliance entrepreneurs including the factor of awareness of the taxpayer, the taxpayer's perception about the quality of service tax authorities, and financial condition. The research method used in this study is a descriptive analysis of the survey approach. Independent variabel in this study is the awareness of the taxpayer and the taxpayer's perception about the quality of service tax authorities. The dependent variabel is taxpayer's compliance, while moderating variabel is financial condition. Sampling method that used was simple random sampling of 100 respondents. Measuring instruments used in the study are Likert Scale. Testing is done is a classic assumption test, multiple regression analysis and moderated regression analyze. The results of the F test and t test before moderated on the variabel awareness taxpayers and taxpayer perceptions about the quality of service tax authorities on taxpayer's compliance have no significant effect but after moderated by the financial condition becomes positively significant effect on the taxpayer awareness and negatively to the perception taxpayers on the quality of service tax authorities. This suggests that the financial condition variabels proved to be a moderating variabel. Suggestions that can be submitted, the Tax Office should be able to consider other factors such as knowledge of tax, tax penalties, and perceptions of the effectiveness of the tax system as well as considering the financial condition of the taxpayer.

Keywords: Awareness of the taxpayer, financial condition, taxpayer's compliance

Abstrak

Penerimaan pajak adalah penerimaan terbesar dalam APBN yang sangat dipengaruhi oleh kepatuhan maka perlu diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan WP (WP) tersebut. Dalam perpajakan, kepatuhan didefinisikan sebagai keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Faktor yang dianggap mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi usahawan adalah kesadaran WP, persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus, serta kondisi keuangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan survey. Variabelnya independennya kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus. Variabel dependen adalah kepatuhan WP, sedangkan variabel moderating adalah kondisi keuangan. Metode sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling* sebanyak 100 responden dengan alat ukur Skala Likert. Pengujian yang dilakukan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan *moderated regression analyze*. Hasil penelitian dari uji F dan uji t sebelum dimoderasi atas variabel kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP tidak berpengaruh signifikan tetapi setelah dimoderasi oleh kondisi keuangan menjadi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kesadaran WP dan secara negatif terhadap persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kondisi keuangan terbukti sebagai variabel pemoderasi.

Kata kunci : kesadaran WP, kondisi keuangan, kepatuhan

* Alamat kini: Kwik Kian Gie School Of Business, Jln Yos Sudarso Kav. 87 Sunter , Jakarta 14350
Penulis untuk Korespondensi: Telp. (021) 65307062 Ext. 708. E-mail: vivi.tandean@kwikkiangie.ac.id

Pendahuluan

Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha memaksimalkan penerimaan internal, salah satunya melalui pajak. Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak dan petugas pajak, tetapi juga dibutuhkan peran aktif dari WP berupa kemauan dan kesadaran dalam mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Beberapa kasus-kasus yang terjadi dalam perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan WP enggan untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan WP, karena para WP tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari & Setiawan (2010) juga menemukan bahwa kesadaran WP berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan WP ORANG PRIBADI di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur.

Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan WP yang masih rendah. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus dengan cara sistem *e-Filling*, *account representative* dan memberikan sosialisasi tentang pajak terhadap WP. Pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus melayani para WP dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab serta memberikan kenyamanan bagi WP. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Selain itu, dalam melakukan pembayaran pajak, WP juga harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada WP orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan

sendiri atas usaha mereka dan cenderung meminimalkan pajak yang harus dibayarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif kesadaran WP dan pengaruh positif persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan di KPP Pratama Sawah Besar Dua, Jakarta. Serta untuk mengetahui apakah kondisi keuangan dapat memoderasi pengaruh positif kesadaran WP dan pengaruh positif persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan di KPP Pratama Sawah Besar Dua, Jakarta.

Manfaat penelitian ini bagi Direktorat Jenderal Pajak pada umumnya dan khususnya KPP Pratama Sawah Besar Dua adalah mempertimbangkan kualitas pelayanan dan kondisi keuangan WP dalam menilai kepatuhan WP orang pribadinya.

Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran WP ORANG PRIBADI Usahawan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 2: "WP adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 4: "Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean."

WP ORANG PRIBADI Usahawan adalah orang pribadi yang menjadi WP dan

telah melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Bagi WP ORANG PRIBADI usahawan yang wajib melakukan pembukuan adalah WP yang memiliki penghasilan diatas 4,8 milyar rupiah, sedangkan bagi WP yang memiliki penghasilan dibawah 4,8 milyar tidak wajib melakukan pembukuan.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assesment system*, dimana WP bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Menurut Fuadi (2013) Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri WP sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar WP.

Pengertian kepatuhan WP menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010), menyatakan bahwa: "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Muliari dan Setiawan (2010) juga menjelaskan bahwa kriteria WP patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 WP patuh adalah sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. WP yang laporan keuangannya diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Kesadaran WP

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati & Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong WP untuk membayar pajak.

Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, WP mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. WP 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. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. WP akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dalam Alifa (2012) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk

memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Suryadi (2006) dalam Alifa (2012), kesadaran WP akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak.

Kesadaran yang dimaksudkan disini yaitu kesadaran membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Berikut adalah sarana membayar dan melaporkan pajak.

- a. Sarana membayar pajak
Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 14: “Surat Setoran Pajak adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.”
- b. Sarana melaporkan pajak
Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 11: “Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh WP digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Persepsi WP Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Definisi kualitas pelayanan menurut Kotler (200) dalam Pratama (2009) yang dikutip oleh Nadia (2013): “Kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Namun arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga menyenangkan

pelanggan, inovasi ke pelanggan, serta membuat pelanggan lebih inovatif”.

Pelayanan sendiri adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah WP. (Jatmiko, 2006)

Pada sektor perpajakan, pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada WP oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu WP memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi, 2013). Masih dalam Fuadi (2013) pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Tapi selain kampanye dan penyuluhan perpajakan, pelayanan pun memiliki peranan yang juga penting untuk meningkatkan kepatuhan WP. Jika dalam dunia perdagangan ada istilah “pembeli adalah raja”, maka untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak oleh WP, istilah “WP adalah raja” juga perlu dimasyarakatkan dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan fiskus.

Dalam Fuadi (2013) melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-

84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

- a. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
- b. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh WP, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon WP untuk dihubungi kembali.
- c. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada WP, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga WP dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan WP, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan WP agar WP tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
- d. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak

harus menunggu.

- e. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak. Beberapa penelitian mengenai pelayanan terhadap WP seperti Agus Nugroho Jatmiko (2006: 61) yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

Kondisi Keuangan WP

Torgler dalam Aryobimo (2012) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diwajibkan untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Masih dalam Aryobimo (2012), Bloomqist juga mengungkapkan bahwa beban keuangan yang dimiliki WP merupakan salah satu hambatan bagi WP untuk membayar pajak dan juga WP ORANG PRIBADI yang mempunyai pendapatan yang cukup kemungkinan akan melakukan penghindaran pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran lebih besar dari penghasilannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Olabede, Affrin & Idris dalam Aryobimo (2012) menunjukkan bahwa kondisi keuangan WP berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan WP di negara Nigeria.

Oleh karena itu, apabila seorang WP berada pada posisi kondisi keuangan yang rendah maka memiliki kecenderungan lebih untuk tidak taat dalam membayar

kewajiban pajaknya dibandingkan jika WP berada pada kondisi keuangan yang baik. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan seorang WP diduga akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan, terlepas dari hubungan antara persepsi WP tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan WP.

Pengaruh kesadaran WP terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan

Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sebagaimana terbukti pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) dan penelitiannya Andriani Pratiwi dan Setiawan (2014) yang sama-sama menunjukkan bahwa variabel kesadaran WP berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan.

Pengaruh persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah WP (Jatmiko, 2006). Pada penelitian terdahulu, Fuadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, begitupun hasil penelitian Jatmiko (2006) dan Aryobimo (2012) yang sama-sama membuktikan bahwa persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan

WP dalam membayar pajak, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan.

Pengaruh kondisi keuangan WP terhadap pengaruh kesadaran WP terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan

Selain variabel independen diatas, terdapat juga faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WP yang dalam penelitian ini faktor lain tersebut disebut sebagai variabel moderating. Pengaruh kesadaran WP terhadap kepatuhan WP dapat menjadi moderat bagi faktor lain tersebut yaitu kondisi keuangan WP. Setelah menguji interaksi antara kesadaran WP dengan kepatuhan WP kemudian interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kondisi keuangan WP terhadap pengaruh kesadaran WP terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan. Penelitian Putut Putut dan Nur (2012) menunjukkan bahwa kondisi keuangan sebagai variabel moderating berpengaruh positif terhadap hubungan antara kesadaran WP dengan kepatuhan WP. Dari uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan WP dapat berpengaruh memperkuat hubungan kesadaran WP terhadap kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kondisi keuangan WP memoderasi pengaruh positif kesadaran WP terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan.

Pengaruh kondisi keuangan WP terhadap pengaruh persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) menunjukkan bahwa kondisi keuangan sebagai variabel moderasi berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus

dengan kepatuhan WP. Hal ini berarti bahwa apabila kondisi keuangan WP tinggi dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus baik maka kepatuhan WP akan tinggi pula demikian pula sebaliknya. Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan WP diduga dapat berpengaruh memperkuat hubungan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Kondisi keuangan WP memoderasi pengaruh positif persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan.

Metodologi Penelitian

Gambaran Umum Obyek Penelitian

Obyek penelitian dilakukan di KPP Pratama Sawah Besar Dua, Jakarta Pusat dimana populasi WP ORANG PRIBADI yang terdaftar sekitar 500 orang usahawan. Unit

analisis yang digunakan adalah WP ORANG PRIBADI usahawan yang telah terdaftar. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan secara acak kepada WP ORANG PRIBADI usahawan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dari penelitian yang dilakukan penulis adalah WP Orang Pribadi Usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Sawah Besar Dua, Jakarta Pusat. Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka untuk mempermudah proses pengambilan sampel, penulis menggunakan metode *probability sampling*, yaitu besarnya peluang atau probabilitas elemen populasi untuk terpilih sebagai subjek sampel diketahui (Uma Sekaran, 2009:127). Dalam hal ini penulis menggunakan *simple random sampling*. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah sebesar 100 responden. Berikut gambaran responden tersebut :

Tabel 1
Profil Responden

Profil Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	67	67
Perempuan	33	33
Total	100	100
Umur		
<25 tahun	20	20
25-35 tahun	32	32
36-45 tahun	23	23
>46 tahun	25	25
Total	100	100
Latar Belakang Pendidikan		
SMP	0	0
SMA/SMK	14	14
S1	68	68
S2	18	18
Total	100	100
Status		
Pemilik	90	90
Pegawai	10	10
Total	100	100

Profil Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Usaha		
Perdagangan	42	42
Jasa Ekspedisi	18	18
Jasa Reparasi	11	11
Industri	11	11
Konstruksi	13	13
Pertambangan	5	5
Total	100	100
Lama Usaha		
1-10 tahun	17	17
11-20 tahun	72	72
21-30 tahun	11	11
Total	100	100

Sumber: Data primer penelitian

Berdasarkan Tabel 1 diatas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang merupakan WP orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Sawah Besar Dua adalah laki-laki sebanyak 67 orang (67%), dan perempuan hanya sebanyak 33 orang (33%). Dari total 100 responden, responden yang berumur kurang dari 25 tahun sebanyak 20 orang (20%), antara 25-35 tahun sebanyak 32 orang (32%), antara 36-45 tahun sebanyak 23 orang (23%), dan yang berumur lebih dari 45 tahun sebanyak 25 orang (25%). Berdasarkan pada latar belakang pendidikan, dapat diketahui bahwa responden berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) tidak ada (0%), Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 14 orang (14%), Strata 1 (S1) berjumlah 68 orang (68%), dan Strata 2 (S2) berjumlah 18 orang (18%). Berdasarkan jawaban responden tersebut diatas, dapat diketahui bahwa responden berstatus sebagai pemilik berjumlah 90 orang (90%), dan yang berstatus sebagai pegawai berjumlah 10 orang (10%). Berdasarkan jawaban responden tersebut diatas, dapat diketahui bahwa responden yang membuka jenis usaha Perdagangan berjumlah 42 orang (42%), Jasa Ekspedisi berjumlah 18 orang (18%), Jasa Reparasi berjumlah 11 orang (11%), Industri berjumlah 11 orang (11%), Konstruksi berjumlah 13 orang (13%), dan Pertambangan berjumlah 5 orang (5%). Kemudian dari

lamanya usaha berjalan, dapat diketahui bahwa responden yang telah memiliki usaha antara 1 sampai 10 tahun berjumlah 17 orang (17%), antara 11 sampai 20 tahun berjumlah 72 orang (72%), dan antara 21 sampai 30 tahun berjumlah 11 orang (11%).

Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2006). Terdapat tiga variabel utama dalam penelitian ini yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel moderating. Variabel dependen / terikat merupakan variabel utama yang menjadi faktor utama dalam investigasi (Uma Sekaran, 2009). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan WP orang pribadi usahawan yang diukur dengan indikator berikut: (1) WP mendaftarkan diri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik; (2) Patuh membayar pajak tepat waktu; (3) Patuh melaporkan pajak tepat waktu; (4) Menghitung jumlah pajak dengan benar; (5) Patuh membayar tunggakan pajak; (6) Patuh membayar denda administrasi.

Variabel bebas / independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat, entah secara positif atau negatif (Uma Sekaran, 2009). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran WP dan persepsi WP tentang

kualitas pelayanan fiskus. Indikator- indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2
Indikator variabel independen

	Variabel	Indikator
Kesadaran WP	Kesadaran membayar Pajak	Sadar akan penundaan pembayaran pajak dapat merugikan Negara Sadar bahwa membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan Negara Pajak yang dibayarkan merupakan bentuk kontribusi untuk kemajuan kesejahteraan rakyat Sadar bahwa mereka merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayarkan
	Kesadaran Melapor Pajak	Sadar bahwa pajak yang dilaporkan merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara Sadar akan penundaan pelaporan pajak dapat merugikan Negara Pelaporan pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan sifatnya memaksa
Persepsi WP tentang Kualitas pelayanan Fiskus	<i>Tangible</i> (Kenyataan)	Prosedur pelayanan dalam pengisian dan penyampaian SPT dapat dipahami. Formulir-formulir berkaitan tentang pengisian dan penyampaian SPT mudah didapat atau diperoleh. Formulir-formulir perpajakan SPT mudah digunakan dan diisi. Petugas pajak memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan WP.
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Petugas pajak memberikan pembinaan dan sosialisasi secara baik dan teratur kepada WP. Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian tepat waktu. Penjelasan tentang pengisian dan penyampaian SPT kepada WP diberikan oleh petugas pajak dengan baik dan jelas.
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Petugas tegas dan tepat dalam penerapan peraturan perpajakan. Kejujuran petugas pajak dalam hal ketetapan dan penetapan peraturan. Petugas menguasai peraturan perpajakan. Petugas terampil dalam tugasnya.
	Pengamanan	Keamanan parkir kendaraan WP Keamanan kantor ketika berada diruang tunggu TPT. Pengawasan terhadap standar pelayanan yang diberikan kepada WP.
	Pelayanan yang sesuai harapan	Penyampaian informasi tentang pelayanan perpajakan yang benar. Kemudahan untuk menghubungi petugas pajak guna mendapatkan pelayanan perpajakan. Waktu yang diberikan dalam memberikan pelayanan pajak cukup baik.

Variabel moderator (*moderating variabel*) adalah variabel yang mempunyai pengaruh ketergantungan (*contingent effect*) yang kuat dengan hubungan variabel terikat dan variabel bebas. Yaitu, kehadiran variabel

ketiga (variabel moderator) mengubah hubungan awal antara variabel bebas dan terikat (Uma Sekaran, 2009). Untuk dapat membuktikan suatu variabel bertindak sebagai variabel pemoderasi atau bukan terhadap

hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), maka variabel *moderating* harus dikalikan dengan variabel independen ($X \cdot M$) kemudian jika nilai signifikansi terhadap variabel dependen $< 0,05$ maka dapat dikatakan sebagai variabel pemoderasi. (Hengky Latan dan Selva Temalagi, 2013)

Dalam penelitian yang dilakukan penulis, yang merupakan variabel moderator adalah kondisi keuangan. Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya (Nadia, 2013: 8). Indikator-indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran kondisi keuangan adalah (1) Menghitung pajak sesuai dengan kondisi pendapatan yang sebenarnya; (2) Menyetor pajak sesuai dengan kondisi pendapatan; (3) Melapor pajak sesuai dengan kondisi pendapatan; (4) Membayar pajak apabila usaha yang dilakukan memperoleh keuntungan; (5) Besarnya pajak terutang sesuai dengan kondisi keuangan; (6) Tidak akan membayar pajak, apabila perusahaan mengalami kerugian; (7) Memenuhi tanggung jawab bisnis / usaha dahulu sebelum

membayar pajak; (8) Memikirkan membayar pajak apabila pendapatan naik.

Teknik Analisis Data

Menurut Dergibson Siagian (2000), analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Teknik yang dilakukan penulis adalah analisis regresi berganda untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen (Hengky Latan dan Selva Temalagi, 2013:84). Adapun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Selain itu dalam penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data yaitu *moderated regression analysis* (MRA) untuk menguji efek moderasi dimana dalam persamaan regresi liniernya mengandung unsur interaksi (perkalian dua variabel antara variabel independen dan variabel moderator). Persamaannya sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1 X_3 + \beta_5 X_2 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan dari persamaan diatas:

Y	=	kepatuhan WP orang pribadi usahawan.
X1	=	kesadaran WP
X2	=	persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus
X3	=	Kondisi keuangan sebagai variabel moderaing
X1X3	=	Interaksi antara kesadaran WP dengan kondisi keuangan
X2X3	=	Interaksi antara persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kondisi keuangan
ε	=	Error

Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan validitas dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r tabel (0,361) dan bernilai positif maka butir pertanyaan yang ada dinyatakan valid. Uji ini dilakukan atas data pada proses prakuesioner kepada 30 responden. Berikut adalah tabel validitas dari setiap pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

Tabel 3
Uji Validitas untuk Kuesioner

No.	Variabel	Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan	
1	Kepatuhan WP Orang Pribadi Usahawan	1	0,504	0,361	Valid	
		2	0,685	0,361	Valid	
		3	0,764	0,361	Valid	
		4	0,564	0,361	Valid	
		5	0,813	0,361	Valid	
		6	0,642	0,361	Valid	
2	Kesadaran WP	Membayar Pajak	1	0,715	0,361	Valid
			2	0,592	0,361	Valid
			3	0,587	0,361	Valid
		Melapor Pajak	1	0,577	0,361	Valid
			2	0,679	0,361	Valid
			2	0,657	0,361	Valid
3	Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus		3	0,398	0,361	Valid
			6	0,666	0,361	Valid
			7	0,668	0,361	Valid
			8	0,698	0,361	Valid
			9	0,782	0,361	Valid
			10	0,635	0,361	Valid
			11	0,783	0,361	Valid
			12	0,666	0,361	Valid
			13	0,784	0,361	Valid
			14	0,719	0,361	Valid
			15	0,729	0,361	Valid
4	Kondisi Keuangan WP		17	0,827	0,361	Valid
			1	0, 536	0,361	Valid
			2	0, 686	0,361	Valid
			3	0,675	0,361	Valid
			4	0,425	0,361	Valid
			5	0, 727	0,361	Valid
		7	0,488	0,361	Valid	

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Uji Realibilitas

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Cronbach Alpha* untuk melakukan uji reliabilitas. Setelah mendapat

nilai *Cronbach Alpha*, maka penulis akan membandingkan dengan nilai standar *output alpha* yaitu sebesar 0,6. Berikut adalah tabel uji reliabilitas untuk setiap variabel.

Tabel 4
Uji Reliabilitas untuk Kuesioner

No	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Output Alpha	Keterangan
1	Kepatuhan WP Orang Pribadi Usahawan	0,862	0,600	Reliabel
2	Kesadaran WP	0,821	0,600	Reliabel
3	Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus	0,932	0,600	Reliabel
4	Kondisi Keuangan WP	0,809	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel 4, maka dapat dilihat bahwa secara keseluruhan setiap variabel

menunjukkan indeks reliabilitas yang lebih tinggi dari pada 0,600 yang berarti semua variabel adalah reliabel.

Uji Skala Likert

Tabel 5
Skala Likert

No	Variabel	Rata-rata Skor	Keterangan
1	Kepatuhan WP Orang Pribadi Usahawan	3,663333	Setuju
2	Kesadaran WP	4,202	Setuju
3	Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus	3,36154	Netral
4	Kondisi Keuangan WP	3,73	Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Nilai rata-rata untuk variabel kepatuhan sebesar 3,663333 dan nilai tersebut berada pada rentang skala setuju yaitu antara 3,41-4,20. Hal ini mempunyai arti bahwa kepatuhan dari WP adalah masuk dalam kategori patuh. Maka WP dalam penelitian ini cenderung patuh untuk membayar, melapor, menghitung pajak, dan mendaftarkan diri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Nilai rata-rata untuk variabel kesadaran WP sebesar 4,202 dan nilai tersebut berada pada rentang skala setuju yaitu antara 3,41-4,20. Hal ini mempunyai arti bahwa kesadaran dari WP adalah masuk dalam kategori patuh. Maka WP dalam penelitian ini cenderung sadar untuk patuh dalam membayar dan melapor pajak.

Nilai rata-rata untuk variabel persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus sebesar 3,36154 dan nilai tersebut berada pada rentang skala netral yaitu antara 2,61-3,40. Hal ini mempunyai arti bahwa persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus dapat terjadi kedua arah, bisa patuh atau tidak patuh, dan ini tergantung dari informasi yang diterima oleh WP, apabila informasi yang diterima dari WP tentang kualitas pelayanan fiskus itu baik, maka WP cenderung patuh, sebaliknya apabila informasi yang diterima dari WP tentang kualitas pelayanan fiskus itu buruk, maka WP cenderung tidak patuh.

Nilai rata-rata untuk variabel kondisi keuangan WP sebesar 3,73 dan nilai tersebut berada pada rentang skala setuju yaitu antara 3,41-4,20. Hal ini mempunyai arti bahwa

kondisi keuangan dari WP adalah masuk dalam kategori baik dan mampu memperkuat/meningkatkan kepatuhan WP. Kemungkinan, WP yang memiliki kondisi keuangan yang baik dapat dikatakan patuh dalam hal menghitung, melapor, dan menyetor sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil yang difokuskan untuk menjawab keempat batasan masalah yang ada sebagai berikut:

Hasil Uji Regresi Berganda:

Analisis regresi linier berganda yaitu teknik analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hengky Latan dan Selva Temalagi (2013)

1. Uji Simultan (Uji F):

Nilai signifikansi yang didapat sebesar $0,916 > 0,05$ yang berarti kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan.

2. Uji Pengaruh Parsial (Uji t):

Variabel kesadaran WP memiliki nilai $\text{Sig.} > \alpha$ yaitu 0,342 (pengujian satu sisi dengan cara nilai $\text{sig } 0,684/2$) $> 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan terima H_0 yaitu tidak terdapat pengaruh antara kesadaran WP (X_1) terhadap kepatuhan WP (Y). Kemudian variabel persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai $\text{Sig.} > \alpha$ yaitu 0,463 (pengujian satu sisi dengan cara nilai $\text{sig } 0,927/2$) $> 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan terima H_0 yaitu tidak terdapat pengaruh antara persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus (X_2) terhadap kepatuhan WP (Y).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2):

Berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi atau dilihat dari nilai R Square, variabel kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan WP sebesar 0.2%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 99,8% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi. Nilai R Square juga tidak mendekati satu yang berarti variabel independen dalam penelitian ini (kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus) belum memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (kepatuhan WP).

Hasil Uji MRA (*Moderated Regression Analysis*):

1. Uji Simultan (Uji F):

Nilai signifikansi yang didapat sebesar $0,046 < 0,05$ yang berarti kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kondisi keuangan sebagai variabel moderasi secara bersama - sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WP orang pribadi usahawan.

2. Uji Pengaruh Parsial (Uji t):

Variabel kesadaran WP yang dimoderasi oleh variabel kondisi keuangan memiliki nilai signifikansi yaitu 0,004 (pengujian satu sisi dengan cara nilai $\text{sig } 0,009/2$) $< 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terima H_a yaitu variabel kesadaran WP (X_1) setelah dimoderasi variabel kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP (Y). Sedangkan variabel persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi oleh variabel kondisi keuangan memiliki nilai signifikansi yaitu 0,010 (pengujian satu sisi dengan cara nilai $\text{sig } 0,019/2$) $< 0,05$ sehingga

dapat ditarik kesimpulan bahwa terima Ha yaitu variabel persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus (X_2) setelah dimoderasi variabel kondisi keuangan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan WP (Y).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2):

Berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi atau dilihat dari nilai R Square, variabel kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi oleh variabel kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan WP sebesar 11,2% sedangkan sisanya yaitu sebesar 88,8% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi. Koefisien determinasi mengalami kenaikan sebesar 11% dari sebelum efek moderasi.

Dari segi pelayanan kantor pelayanan pajak, mayoritas jawaban responden adalah netral, mereka merasa bahwa layanan yang diberikan kantor pelayanan pajak pada dasarnya relatif biasa saja, mereka tidak mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, sehingga dapat memberikan mereka motivasi untuk segera membayar pajak, tapi mereka juga tidak mengatakan bahwa pelayanan yang ada itu buruk, sehingga menjadikan mereka enggan untuk membayar pajak. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya pemahaman WP mengenai pengetahuan pajak tentang pelayanan pajak itu sendiri.

Beberapa responden beranggapan negatif jika kualitas pelayanan fiskus itu kurang baik, sebagian dari mereka menjawab tidak membayar tepat waktu karena dengan kualitas pelayanan fiskus yang kurang baik membuat mereka merasa kurang termotivasi untuk segera membayar pajak tepat pada waktunya. Namun, sebagian lagi dari mereka menjawab akan tetap membayar pajak tepat waktu, karena menurut mereka, bagaimana pun membayar pajak merupakan suatu

kewajiban yang harus mereka lakukan terhadap negara.

Sebagian besar responden sudah sadar bahwa membayar pajak merupakan kewajiban bagi mereka, karena mereka juga sadar bahwa pajak merupakan instrumen yang penting bagi pembangunan bangsa dan negara, serta digunakan untuk memelihara fasilitas umum yang nantinya akan mereka gunakan.

Jika dalam kondisi keuangan kurang baik, para responden akan tetap membayar pajak tepat waktu, karena mereka menyadari bahwa membayar pajak itu suatu hal yang penting untuk dilaksanakan, jadi sebagian dari mereka sudah mencadangkan dana khusus untuk membayar pajak. Tetapi tidak sedikit juga yang menjawab bahwa jika dalam kondisi keuangan yang kurang baik mereka akan menunda membayar pajak, atau tetap membayar tetapi tidak tepat pada waktunya, karena menurut mereka masih banyak hal yang lebih penting yang harus didahulukan dari pada harus membayar pajak.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat cukup bukti bahwa kesadaran WP dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Kemudian setelah dimoderasi dengan kondisi keuangan, terdapat cukup bukti bahwa kesadaran WP yang dimoderasi kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, sedangkan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi kondisi keuangan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan WP.

Rekomendasi

Dari Simpulan yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis akan mencoba untuk memberikan saran sebagai berikut:

Untuk Direktorat Jendral Pajak:

1. Adanya beberapa faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi usahawan, hendaknya mendapat perhatian seperti pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, adanya sanksi perpajakan, persepsi efektifitas sistem pajak, dan variabel lainnya yang mungkin mempengaruhi.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor kondisi keuangan ternyata dapat mempengaruhi kondisi WP sehingga WP dapat berubah dalam hal kepatuhan, maka kebijakan yang mempertimbangkan tentang kondisi keuangan WP dalam membayar pajak perlu mendapat perhatian.

Untuk penelitian selanjutnya:

1. Penelitian ini hanya menggunakan metode survey dengan kuesioner sehingga jawaban responden kemungkinan menjadi bias atau ketidaksesuaian dengan keadaan sebenarnya karena berada diluar kontrol peneliti. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang lebih baik untuk meminimalkan kemungkinan bias atau ketidaksesuaian dengan keadaan sebenarnya.
2. Evaluasi atas hasil penelitian ini mempertimbangkan beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil. Oleh karena itu keterbatasan ini hendaknya lebih diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat lebih berpengaruh pada kepatuhan WP orang pribadi usahawan, misalnya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan adanya sanksi perpajakan.
3. Objek penyebaran kuesioner yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini hanya di KPP Pratama Sawah Besar Dua, penelitian selanjutnya

diharapkan dapat memperluas objek penyebaran kuesioner.

Daftar Pustaka

- Agus Nugroho Jatmiko. 2006. Tesis: *"Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan WP (Studi Empiris Terhadap WP Orang Pribadi di Kota Semarang)"*, Undip, Semarang.
- Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini . 2012. *"Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP Orang Pribadi"*, Unud, Bali.
- Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting . 2013. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan WP UMKM"*, Tax & Accounting Review, Vol. 1, No. 1, Hal. 18-27.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler . 2011. *Business Research Methods*, 10th Edition, New York: McGraw Hill.
- Hengky Latan dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPS 20.0*, Edisi ke-1, Bandung: Alfabeta.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi ke-5, Semarang: Undip.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi.
- Prabowo Yudo Jayanto. 2011. *"Faktor-Faktor Ketidakpatuhan WP"*, Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 2, No. 1, Hal. 48-61, Unnes, Semarang.

- Putut Tri Aryobimo dan Nur Cahyowati . 2012. *“Pengaruh Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP dengan kondisi Keuangan WP dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap WP Orang Pribadi di Kota Semarang)”*, Jurnal Akuntansi Undip, Vol. 1, No. 2, Hal. 1-12.
- Edisi ke-1, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Siti Resmi. 2011. *Perpajakan, Teori dan Kasus*, Edisi ke-6, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi ke-9, Bandung: Alfabeta.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Uma Sekaran. 2009. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 1, Edisi ke-4, Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep & Aspek Formal*,
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*, Edisi ke-11, Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN

KUESIONER

I. KEPATUHAN WP

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	WP mendaftarkan diri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik					
2.	Saya membayar pajak tepat waktu					
3.	Saya melaporkan pajak tepat waktu					
4.	Saya menghitung pajak terutang dengan benar					
5.	Saya patuh membayar tunggakan pajak					
6.	Saya patuh membayar denda administrasi					

II. KESADARAN MEMBAYAR PAJAK

NO.	KETERANGAN	JAWABAN				
		Sangat tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya menyadari keterlambatan pembayaran pajak dapat mengurangi penerimaan negara.					
2.	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara.					
3.	Jika saya membayar pajak, merupakan bentuk kontribusi untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.					
4.	Saya merasakan manfaat dari pajak yang telah saya bayarkan.					

III. KESADARAN MELAPOR PAJAK

NO.	KETERANGAN	JAWABAN				
		Sangat tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya menyadari pajak yang saya laporkan merupakan penerimaan negara yang terbesar dan dapat menunjang pembangunan negara.					
2.	Saya menyadari penundaan pelaporan pajak dapat merugikan negara.					
3.	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan sifatnya memaksa.					

IV. PELAYANAN FISKUS TERHADAP WP

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
I	Tangible (Kenyataan):					
1.	Prosedur pelayanan dalam pengisian dan penyampaian SPT dapat dipahami.					
2.	Formulir- formulr berkaitan tentang pengisian dan penyampaian SPT mudah didapat atau diperoleh.					
3.	Formulir-formulir perpajakan SPT mudah digunakan dan diisi.					
4.	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan WP.					

II Reliability (Kehandalan):	
5.	Petugas pajak memberikan pembinaan dan sosialisasi secara baik dan teratur kepada WP.
6.	Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian tepat waktu.
7.	Penjelasan tentang pengisian dan penyampaian SPT kepada WP diberikan oleh petugas pajak dengan baik dan jelas.
III. Responsiveness (Ketanggapan):	
8.	Petugas tegas dan tepat dalam penerapan peraturan perpajakan.
9.	Kejujuran petugas pajak dalam hal ketetapan dan penetapan peraturan.
10.	Petugas menguasai peraturan perpajakan.
11.	Petugas terampil dalam tugasnya.
IV. Pengamanan:	
12.	Keamanan parkir kendaraan WP
13.	Keamanan kantor ketika berada di ruang tunggu TPT.
14.	Pengawasan terhadap standar pelayanan yang diberikan kepada WP.
V. Pelayanan yang Sesuai Harapan:	
15.	Penyampaian informasi tentang pelayanan perpajakan yang benar.
16.	Kemudahan untuk menghubungi petugas pajak guna mendapatkan pelayanan perpajakan.
17.	Waktu yang diberikan dalam memberikan pelayanan pajak cukup baik.

V. KONDISI KEUANGAN WP

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya selalu menghitung pajak sesuai dengan kondisi pendapatan usaha saya yang sebenarnya.					
2.	Saya selalu menyetor pajak sesuai dengan kondisi pendapatan usaha saya.					
3.	Saya selalu melapor pajak sesuai dengan kondisi pendapatan usaha saya.					
4.	Saya akan membayar pajak jika usaha saya memperoleh keuntungan.					
5.	Besarnya pajak terutang saya adalah sesuai dengan kondisi saya.					
6.	Jika usaha saya mengalami kerugian, saya tidak akan membayar pajak.					

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
7.	Saya memenuhi tanggung jawab bisnis/usaha dahulu baru membayar pajak.					
8.	Apabila pendapatan saya naik, baru memikirkan membayar pajak.					

Kerangka Pemikiran

