

PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPPP BANDUNG KAREES

Dwi Anggraeni Saputri¹, Ela Sulistia²

Fakultas Bisnis, Universitas Mitra Indonesia¹

Email: dwianggraenisaputri@umitra.ac.id¹

Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan Program, Institut Manajemen Telkom²

Email: elasulistia@gmail.com²

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak salah satunya dapat dilihat dari jumlah wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif verifikatif bersifat kausalitas. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bandung Karees. Teknik sampel dilakukan adalah *convenience sampling* dengan total sampel terdiri dari 100 orang wajib pajak orang pribadi, 22 orang dari *Account Representative* (AR), dan 11 orang dari pemeriksa pajak. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *pearson*, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi *SPSS 17.0*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat koefisien determinasi 19,3%. Secara parsial pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan dengan arah negatif, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

One of taxpayer compliance can be seen from the number of taxpayers in conveying (SPT), several factors that affect tax compliance is tax regulation knowledge possessed by the taxpayer as well as the quality of services provided by the tax authorities. The purpose of this study is to determine how much influence the tax regulation knowledge and service quality on tax compliance either partially or simultaneously.

This study is a verification descriptive research with causality characteristic. The research was conducted in KPP Pratama Bandung Karees. Sampling technique that conducted is convenience sampling with sample total consisted of 100 individual taxpayers, 22 people from the Account Representative (AR), and 11 people from the tax inspectors. The statistic test used is the Pearson correlation calculations, the classical assumption, the coefficient of determination, multiple regression analysis, hypothesis testing using SPSS 17.0.

The results of this study indicate that knowledge of tax regulation and the quality of services simultaneously significant effect on taxpayer compliance with the coefficient of determination 19.3% level. Partially knowledge of tax regulation effect significantly with the negative direction, whereas there is no significant effect on the quality of service with a negative direction on tax compliance.

Keywords: tax regulation knowledge, quality of service, taxpayer compliance

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Optimalisasi penerimaan pajak dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan dana pembangunan. Pajak bagi pemerintah tidak hanya merupakan sumber pendapatan, tetapi juga merupakan salah satu variabel kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian. Dengan pajak pemerintah dapat mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi, mengatur laju inflasi, dan sebagainya. Oleh karena itu pajak mempunyai fungsi strategis dalam suatu negara.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007 salah satu tujuan pokok reformasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan. Kualitas pelayanan itu sendiri yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Fatimah Azzahra mengatakan akan mengadakan sensus pajak. Menurut Fatimah, di Indonesia terdapat 20 juta orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Para Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor serta membayar pajak hanya sekitar 8,5 juta orang saja. Ditjen Pajak juga akan memberikan edukasi cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan kepada para Wajib Pajak. (kompas.com, 25 September 2011).

Tidak dapat dipungkiri juga bahwa sebagian Wajib Pajak di Indonesia adalah orang-orang menengah ke atas yang berpenghasilan tinggi, berpendidikan tinggi dan seharusnya sudah memiliki pemahaman yang baik tetapi kepatuhan mereka untuk membayar pajak juga masih tergolong lemah. (kompas.com, 30 September 2011).

Menurut Menteri Keuangan Agus Martowardojo, Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) hanya 8,5 juta Wajib Pajak. Padahal, penduduk yang aktif bekerja ada 110 juta orang. Artinya rasio Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap kelompok pekerja aktif itu hanya 7,7 persen. Dengan kata lain memang tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih belum memadai. (kompas.com, 30 September 2011).

Data yang dimiliki Ditjen Pajak hingga tahun lalu, yang punya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) hanya 24,812 juta. Wajib Pajak itu terdiri dari 22,131 juta Wajib Pajak Orang Pribadi, 2,136 Wajib Pajak Badan dan 545.232 Wajib Pajak Bendaharawan, jadi masih ada 40 juta yang belum bayar pajak. Data Badan Pusat Statistik (BPS) pun terlihat bahwa jumlah usia kerja di Indonesia mencapai 110 juta pekerja, dimana 60 juta masuk golongan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dan sisanya berpenghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena pajak (PTKP). Seperti diketahui, kenaikan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) tahun ini hampir 53,4% dari Rp 15,84 juta menjadi Rp 24,3 juta untuk penghasilan per tahunnya. (nasional.kontan.co.id, 7 Mei 2013).

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan bahwa Wajib Pajak yang diharuskan menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) sebaiknya menghindari kemungkinan terkena denda pajak senilai Rp 100.000 per orang. Denda ini bisa dikenakan jika Wajib Pajak Orang Pribadi terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan.

Tabel 1. Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar, Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan SPT Tahunan, dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2010	63.681	32.070	48,20%
2011	83.670	37.649	43,85%
2012	70.177	39.305	55,22%

Dari tabel diatas dapat dilihat peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan pada tahun 2011 dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2012. Akan tetapi terdapat perbedaan yang sangat signifikan antara jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dengan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan. Selain itu dari segi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi juga menunjukkan penurunan pada tahun 2011 dan kenaikan pada tahun 2012.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah tersebut dengan judul: **“PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG KAREES (Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Karees).”**

1.2 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, Untuk mengetahui bagaimana persepsi Petugas Pajak atas kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, Untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak atas pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, Untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi Wajib Pajak atas pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.3 Tinjauan Pustaka Dan Lingkup Penelitian

1.3.1 Definisi Pajak

Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, “Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak 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. Definisi pajak menurut Rahayu (2010:21)

1.3.2 Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan bagi setiap Wajib Pajak merupakan suatu keharusan. Karena dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, seorang Wajib Pajak akan lebih mudah untuk menjalankan kewajiban dalam membayar pajaknya, selain itu jika Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan maka akan terhindar dari sanksi pajak.

Cara mengetahui peraturan perpajakan bagi Wajib Pajak tidaklah sulit, karena pada saat ini media informasi (seperti internet) telah memudahkan setiap Wajib Pajak untuk dapat mengetahui peraturan perpajakan yang terbaru. Selain melalui media informasi, pengetahuan tentang perpajakan dapat diperoleh melalui sosialisasi dari petugas pajak ataupun dengan mengikuti pelatihan pajak.

Setelah Wajib Pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan, diharapkan kepada semua Wajib Pajak untuk dapat memahami peraturan perpajakan, sehingga Wajib Pajak dapat lebih mengerti hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, serta akan memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

1.3.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Zain (2007:35), para petugas dari instansi pajak hendaknya dilatih untuk memahami bahwa para Wajib Pajak bukanlah merupakan lawan akan tetapi lebih merupakan anggota masyarakat yang perlu ditolong dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan perkataan lain, rasa hormat-menghormati dan respek hendaknya muncul dari kedua belah pihak.

1.3.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa “kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Rahayu (2010:149) menyatakan bahwa ada beberapa penyebab Wajib Pajak tidak patuh yaitu:

1. Fitrah penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang utama ditujukan untuk pemenuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada negara.

Timbul konflik, antara kepentingan sendiri dan kepentingan negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan.

2. Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, dan kurang menghargai hukum.

Menurut Rahayu (2010:138), menjelaskan “Ada dua macam kepatuhan yaitu: (1). Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. (2). Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.”

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif verifikatif yang bersifat kausalitas. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi.

Penelitian verifikatif yang bersifat kausalitas disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel (Sanusi, 2011: 14).

2.2 Operasional Variabel

Sekaran (2009:115), variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda.

Dalam penelitian ini, menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, maka variabel yang digunakan adalah variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

2.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen menurut Sekaran (2009: 117), adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, entah secara positif atau negatif. Jika terdapat variabel bebas, variabel terikat juga hadir, dan dengan setiap unit kenaikan dalam variabel bebas, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yang digunakan yaitu:

1. Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1)

Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan bagi setiap wajib pajak merupakan suatu keharusan, karena dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, seorang wajib pajak akan lebih mudah untuk menjalankan kewajiban dalam membayar pajaknya, selain itu jika wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan, maka akan terhindar dari sanksi pajak.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Dalam usaha mengembangkan iklim perpajakan yang sehat, ialah mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak. Para petugas pada instansi pajak, hendaknya dilatih untuk memahami bahwa para wajib pajak bukanlah merupakan lawan akan tetapi lebih merupakan anggota masyarakat yang perlu ditolong dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan perkataan lain, rasa hormat menghormati hendaknya muncul dari kedua belah pihak.

2.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut Sekaran (2009: 116), “variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dengan kata lain, variabel terikat merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi.”

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen yang digunakan yaitu:

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
----------	-----------------	-----------	-------

Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X ₁)	Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan bagi setiap wajib pajak merupakan suatu keharusan. Karena dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, seorang wajib pajak akan lebih mudah untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajaknya, selain itu jika wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan, maka akan terhindar dari sanksi pajak. (Utami, Andi, dan Ayu, 2012)	a. Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).	Ordinal
		b. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban.	
		c. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.	
		d. Pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan Tarif Pajak.	
		e. Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.	
		f. Mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti. (Utami, Andi, dan Ayu, 2012)	
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jendral Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap Direktorat Jendral Pajak. (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007)	a. <i>Reliability</i> (keandalan).	Ordinal
		b. <i>Responsiveness</i> (tanggapan).	
		c. <i>Assurance</i> (kepastian).	
		d. <i>Empathy</i> (empati).	
		e. <i>Tangible</i> (nyata). (Zeithaml, 2006: 116)	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Rahayu, 2010)	a. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.	Ordinal
		b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.	
		c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.	
		d. Menyampaikan/ melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat pada waktunya. (Rahayu, 2010)	

2.2.3 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2011:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasinya adalah 70.177 dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar tahun 2012 di KPP Bandung Karees, 22 orang dari *Account Representative*, dan 11 orang dari Pemeriksa Pajak yang bertugas di KPP Bandung Karees.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 133 responden dengan rincian 100 responden dari wajib pajak orang pribadi, 22 responden dari *Account Representative* (AR) dan 11 responden dari Pemeriksa Pajak.

2.2.4 Teknik Analisis Data

Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang dinyatakan dengan kalimat secara deskriptif.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Responden yang ditetapkan oleh penulis bertujuan untuk menganalisis dan mengukur ada atau tidaknya pengaruh dari pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tabel 3.1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan, pendidikan terakhir.

Tabel 3. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	F	%	No.	Karakteristik Responden	f	%
1.	Berdasarkan Umur WPOP			7.	Berdasarkan Jenis Pekerjaan WPOP		
	≤ 25 Tahun	23	23%		PNS	12	12%
	26 – 35 Tahun	36	36%		Karyawan	55	55%
	36 - 45 Tahun	23	23%		Konsultan	3	3%
	>45 Tahun	18	18%		Wiraswasta	23	23%
	Total	100	100%		Pensiunan	7	7%
2.	Berdasarkan Umur AR				Total	100	100%
	≤ 25 Tahun	0	0%	8.	Berdasarkan Jenis Pekerjaan Fiskus		
	26 – 35 Tahun	12	54,54%		AR	22	66,67%
	36 - 45 Tahun	9	40,91%		Pemeriksa Pajak	11	33,33%
	>45 Tahun	1	4,55%		Total	33	100%
	Total	22	100%	9.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir WPOP		
3.	Berdasarkan Umur Pemeriksa Pajak				SMA	36	36%
	≤ 25 Tahun	1	9,10%		D3	21	21%
	26 – 35 Tahun	7	63,62%		S1	37	37%
	36 - 45 Tahun	2	18,18%		S2	3	3%
	>45 Tahun	1	9,10%		Lain-lain	3	3%
	Total	11	100%		Total	100	100%
4.	Berdasarkan Jenis Kelamin WPOP			10.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir AR		
	Laki-laki	63	63%		D3	3	13,60%
	Perempuan	37	37%		S1	16	72,80%
	Total	100	100%		S2	3	13,60%
5.	Berdasarkan Jenis Kelamin AR				Total	22	100%
	Laki-laki	14	64%	11.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pemeriksa Pajak		
	Perempuan	8	37%		D3	4	36,40%
	Total	22	100%		S1	5	45,40%
6.	Berdasarkan Jenis Kelamin Pemeriksa Pajak				S2	2	18,20%
	Laki-laki	8	73%		Total	11	100%
	Perempuan	3	27%				
	Total	11	100%				

3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.2.1 Uji Validitas

Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X ₁)	1	0,355	0,197	Valid
	2	0,287	0,197	Valid
	3	0,485	0,197	Valid
	4	0,568	0,197	Valid

Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
	5	0,512	0,197	Valid
	6	0,492	0,197	Valid
Kualitas Pelayanan (X ₂)	1	0,460	0,197	Valid
	2	0,500	0,197	Valid
	3	0,695	0,197	Valid
	4	0,711	0,197	Valid
	5	0,386	0,197	Valid
	6	0,702	0,197	Valid
	7	0,527	0,197	Valid
	8	0,593	0,197	Valid
	9	0,476	0,197	Valid
	10	0,562	0,197	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0,649	0,344	Valid
	2	0,741	0,344	Valid
	3	0,677	0,344	Valid
	4	0,481	0,344	Valid

Keterangan :

*) = Dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel

3.2.2 Uji Reliabilitas

Pengukuran keandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan *software* SPSS 17.0, dengan fasilitas *Cronbach's Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	Pengetahuan Peraturan Perpajakan (variabel X ₁)	0,713	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (variabel X ₂)	0,856	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak (variabel Y)	0,815	Reliabel

Keterangan :

*) = Dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60

3.3 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian yang diperoleh dengan memberikan penilaian atas jawaban responden dalam menetapkan peringkat dalam Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal sebagai berikut:

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
- Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Dengan kriteria berdasarkan tabel berikut:

Tabel 5. Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual

No.	Persentase Skor	Kategori Skor
1.	20,00 – 36,00	Sangat Tidak Baik
2.	36,01 – 52,00	Kurang Baik
3.	52,01 – 68,00	Cukup Baik

No.	Persentase Skor	Kategori Skor
4.	68,01 – 84,00	Baik
5.	84,01 – 100	Sangat Baik

a. Pembahasan Analisis Deskriptif Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Berdasarkan hasil rekapitulasi persentase total skor tanggapan responden mengenai Pengetahuan Peraturan Perpajakan diatas, dapat dilihat bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees berada pada kategori Baik yaitu sebesar 83,93%. Artinya, Wajib Pajak Orang Pribadi menilai bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan baik untuk pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak.

b. Pembahasan Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi persentase total skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada KPP Pratama Bandung Karees berada pada kategori baik yaitu sebesar 78,04%. Artinya, kualitas pelayanan telah baik dalam menjalankan tugasnya untuk pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan Wajib Pajak Orang pribadi tidak akan melakukan pelanggaran dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

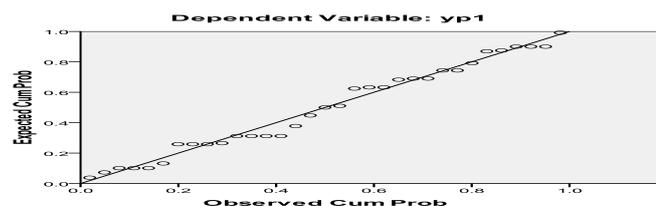
c. Pembahasan Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil rekapitulasi persentase total skor tanggapan responden mengenai kepatuhan Wajib Pajak diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees berada pada kategori Cukup Baik sebesar 58,78%. Artinya, Wajib Pajak Orang Pribadi telah mematuhi kewajiban perpajakannya.

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Normalitas

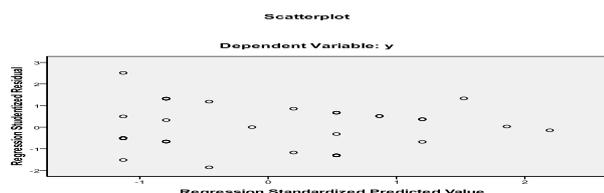
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 2 diatas, dapat diketahui bahwa jika pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.4.2 Uji Heteroskedasitas



Gambar 3. Uji Heteroskedasitas

Grafik *scatterplot* pada gambar 3 memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

3.4.3 Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

	Model	Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	X1	.958	1.044
	X2	.958	1.044

Berdasarkan tabel 6 diatas, hasil nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yaitu Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada kolerasi antara variabel independen. Hasil nilai VIF juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada variabel independen Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) yang memiliki nilai VIF lebih dari 10.

3.5 Analisis Koefisien determinasi (R^2)

Tabel 7. KoefisienDeterminasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.439 ^a	.193	.139	1.03585

a. Predictors: (Constant), x2p1, x1p1

b. Dependent Variable: yp1

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,193. Hal ini berarti bahwa 19,3% variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 80,7% dapat dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain di luar variabel penelitian.

3.6 Analisis Regresi

Analisis ini untuk menguji variabel independen, dimana dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Secara sistematis persamaan tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta (tetap)

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Pengetahuan Peraturan Perpajakan

X_2 = Kualitas Pelayanan

Dengan menggunakan software SPSS, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda sesuai dengan tabel 4.25 berikut:

Tabel 8. Koefisien Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.580	1.329		4.951	.000
x1p1	-.651	.282	-.386	-2.305	.028
x2p1	-.164	.191	-.144	-.859	.397

a. Dependent Variable: yp1

Berdasarkan hasil output pada tabel 8 diperoleh nilai α (konstanta) sebesar 6,580, nilai β_1 sebesar -0,651 dan β_2 sebesar -0,164. Dengan demikian dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,580 - 0,651X_1 - 0,164X_2$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 6,580 menyatakan bahwa jika variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) bernilai 0 maka Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees akan bernilai positif dengan nilai 6,580.
2. Koefisien regresi Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) bernilai negatif sebesar -0,651 menyatakan bahwa jika Pengetahuan Peraturan Perpajakan meningkat sebesar 1 satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees akan menurun sebesar -0,651 satuan.
3. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2) bernilai negatif sebesar -0,164 menyatakan bahwa jika Kualitas Pelayanan meningkat sebesar 1 satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees akan menurun sebesar -0,164 satuan.

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Uji T (pengaruh secara Parsial)

Berdasarkan tabel 3.7 di atas, dapat diketahui nilai signifikansi pada variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,028. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya Pengetahuan Peraturan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Selain itu, berdasarkan tabel 3.7 di atas, dapat diketahui nilai signifikansi pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,397. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3.7.2 Uji F (Pengujian secara simultan)

Tabel 9. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.689	2	3.845	3.583	.040 ^a
	Residual	32.189	30	1.073		
	Total	39.879	32			

a. Predictors: (Constant), x2p1, x1p1

b. Dependent Variable: yp1

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui nilai F hitung sebesar 3,583 dengan signifikansi sebesar 0,040. Karena probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Peraturan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori baik. Artinya sudah memenuhi 6 indikator, yaitu Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban, Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, Pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan Tarif Pajak, Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, Mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori baik. Artinya sudah memenuhi 5 indikator, yaitu *Tangibles*, *Emphaty*, *Realibilty*, *Responsiveness* dan *Assurance* yang masing-masing indikator menunjukkan tingkat tanggapan pada kondisi baik.

Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori cukup baik. Artinya sudah memenuhi 4 indikator, yaitu mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya, menyampaikan atau melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat pada waktunya yang masing-masing indikator menunjukkan tingkat tanggapan pada kondisi cukup baik.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, diketahui bahwa:
 - a. Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.
 - b. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan diketahui bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.

4.2 Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees, maka peneliti akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Bagi Wajib Pajak

Berdasarkan dari hasil tanggapan *Account Representative* dan pemeriksa pajak mengenai kepatuhan Wajib Pajak, penulis menilai bahwa kepatuhan Wajib Pajak masih rendah di KPP Pratama Bandung Karees. Penulis memberikan saran kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees:

- a. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.
- d. Menyampaikan atau melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat pada waktunya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

5.REFERENSI

- Andi, Sri Rizki Utami, Ayu Noorida Soerono (2012), *Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak*, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Drs. Saryadi, Yuli Anita Siregar, dan Sari Listyorini (2010), *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo (2009), *Perpajakan Edisi Revisi 2009*, Jakarta, Andi.
- Narimawati, Umi., (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi Contoh dan Perhitungan*, Jakarta: Agung Media.
- Nur Hidayati, Supriyati (2008), *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Surabaya: STIE Perbanas.
- Priyatno, Duwi. (2011), *SPSS Analisis Statistik Data*, Yogyakarta, MediaKom.
- Rahayu, Siti Kurnia (2010), *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti (2008), *Perpajakan: Teori dan Kasus*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti., Syarifudin Hidayat. (2011), *Metodologi penelitian*, Bandung, CV Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. (2009). *Metodoogi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Medpres.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 Tentang Subjek Pajak.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Pemeriksaan Pajak.
- Zain, Mohammad. (2007), *Manajemen Perpajakan*, Jakarta, Salemba Empat.
- Zulaikha, Harjanti Puspa Arum (2012), *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*, Semarang: Universitas Diponegoro.

Internet

- <https://nasional.kompas.com> (diakses 5 Mei 2013)Ditjen.Pajak.Incar.Pelaku.Bisnis.dan.Orang.Kaya
- www.nasional.kontan.co.id (diakses pada 7 Mei 2013) <https://nasional.kontan.co.id/news/ditjen-pajak-kejar-pajak-dari-40-juta-pekerja>