

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI LINGKUNGAN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG**

Sri Rizki Utami  
Andi  
Ayu Noorida Soerono  
( Universitas Sultan Ageng Tirtayasa )

**ABSTRACT**

*This study aims to see the influence of awareness of tax payment, knowledge and understanding of tax regulation, perceptions of the effectiveness of the tax system, the quality of service for individual taxpayer at Tax service office pratama serang to taxpayer compliance.*

*This study uses quantitative research methods, where the data obtained from questionnaires with Convenience Sampling methods. Test statistic used is multiple linear regression test, and data obtained were processed using SPSS statistical software.*

*Based on the results of research that conducted, found the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.568. That means 56.8% of influences of tax payment awareness, knowledge and understanding of tax regulations, perceptions of the tax system effectiveness, the quality of service an individual taxpayer at the Kantor Pelayanan Pajak pratama Serang to taxpayer compliance. The independent variable in this study (awareness of tax payment, knowledge and understanding of tax regulations, and quality of service) significantly influence the level of compliance. Then one independent variable (perception of the effectiveness of the tax system) doesn't influence to levels of compliance.*

***Keywords: awareness, knowledge, understanding, system effectiveness, quality of service, an individual taxpayer, taxpayer compliance.***

**1. Pendahuluan**

Untuk menyelenggarakan pemerintahan umum dan melaksanakan pembangunan membutuhkan dana yang relatif besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, Pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan

pembangunan internal adalah pajak. Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum, dan pembangunan nasional. Misi utama Direktorat Jendral Pajak adalah misi fiskal yaitu menghimpun penerimaan pajak berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien (Suryadi,2006).

Dalam pelaksanaan undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, fungsi pengawasan sekaligus pembinaan merupakan konsekuensi dari pemberian kepercayaan kepada wajib pajak tersebut. Selain itu, "Direktorat Jendral Pajak juga melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, yang saat ini masih rendah, yakni pada kisaran 11 sampai 12 persen, (Sigit Priyadi Pramudito, 2011). Berdasarkan data dari KPP Pratama Serang, wajib pajak (WP) objek pajak (OP), tercatat berjumlah 92.542 orang namun wajib pajak yang melaporkan SPT hanya 48.122 orang (2011). Hal itu menunjukkan tingkat kepatuhan warga hanya 52%. Dengan demikian pendapatan negara berkurang karena masih banyak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang yang mangkir dari kewajibannya untuk membayar pajak.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kesadaran pembayaran pajak, Pengetahuan dan Pemahaman peraturan pajak, Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, Kualitas pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan membayar pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang”**.

## **2. Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.1 Kepatuhan Membayar Pajak**

Menurut Simon James et al yang dikutip oleh Gunadi (2005) dalam (Wahyu Santoso,2008), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat dibagi menjadi 2 subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Konsep kemauan membayar adalah suatu keadaan dimana seseorang rela untuk mengeluarkan dan mengorbankan uangnya untuk memperoleh sesuatu barang atau jasa. Sedangkan konsep pajak menurut NJ. Taylor (Waluyo, 2007) adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh negara dan terhutang kepada pengusaha tanpa adanya suatu kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum.

### **2.2 Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis, 2010). Kesadaran adalah keadaan seseorang mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan

fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin, 2004).

(Irianto, 2005) dalam (Widayati dan Nurlis, 2010), menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak.

(H1) : *Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.*

### **2.3 Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia 2003, Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar ini dipengaruhi berbagai faktor dari dalam seperti motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia serta keadaan sosial budaya.

Pengetahuan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayati dan Nurlis, 2010). (Widayati dan Nurlis, 2010) menguraikan beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.

(H2) : *Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.*

## **2.4 Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintepretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar dan pengetahuan. Menurut David Krech dan Ricard Crutfield dalam Jalaluddin Rahmat (2003:52) faktor yang menentukan persepsi dibagi menjadi dua yaitu, faktor fungsional dan faktor struktural.

Faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor personal. Faktor struktural adalah faktor yang semata-mata berasal dari sifat stimulus fisik terhadap obyek-obyek saraf yang ditimbulkan pada saraf individu. Hal tersebut akan sangat berpengaruh pada manusia dalam mengamati suatu obyek psikologi yang berupa kejadian, ide atau situasi tertentu Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010).

(H3) : *Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.*

## **2.5 Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan

pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Lovelock and Wirtz, 2004 mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerima layanan (Lovelock and Wirtz, 2004) dalam (Albari, 2009).

Tjiptono (2007) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/ persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/ persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

(H4) : *kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.*

### **3. Metodologi Penelitian**

#### **3.1 Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang pribadi di KPP Pratama Serang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Convenience Sampling, dengan metode Slovin, dengan responden yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi dalam lingkungan pengawasan KPP Pratama Serang.

Jumlah populasi wajib pajak orang pribadi tercatat terdapat 126.111 orang, dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang dari jumlah populasi yang terdaftar dalam KPP Pratama Serang. Jumlah minimal sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Burhan Bugin, 2008) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{N(0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{126111}{126111 (0,1)^2 + 1} \\ &= 99,92 \\ &= 100\end{aligned}$$

### **3.2 Variabel Penelitian dan Instrumen Penelitian**

#### **3.2.1 Kesadaran Membayar Pajak**

Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan (Irianto, 2005). Diukur dengan 4 pertanyaan yang merupakan indikator dari intensitas persaingan yang masing-masing diukur dengan menggunakan skala likert dengan lima kategori yaitu 1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = netral; 4 = setuju; 5 = sangat setuju.

### **3.2.2 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak**

Terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak. *Pertama*, kepemilikan NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. *Kedua*, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. *Ketiga*, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. *Keempat*, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. *Kelima* adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan yang *keenam* bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti, dengan menggunakan 5 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan skala likert dengan 1 sampai 5.

### **3.2.3 Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Hal – hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain *pertama*, adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling. Wajib Pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. *Kedua*, pembayaran melalui e-Banking yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja. *Ketiga*, penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat. *Keempat* bahwa peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet. *Kelima*, pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak, dengan menggunakan 4 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan skala likert dengan 1 sampai 5.



### **3.2.4 Kualitas Pelayanan**

Menurut (Zeithaml, Bitner and Gremler, 2006) dalam (Albari, 2009) lima dimensi kualitas layanan tersebut, yaitu (1) keandalan (reliability), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) kepastian/jaminan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (3) responsif (responsiveness), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, (4) empati (empathy), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan (5) berwujud (tangibel), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi, dengan menggunakan 6 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan skala likert dengan 1 sampai 5.

### **3.2.5 Kepatuhan Membayar Pajak**

Kepatuhan wajib Pajak terbagi dua sub konsep, yang pertama adalah kepatuhan pelaporan yang kedua kepatuhan membayar pajak. Kepatuhan membayar pajak terdiri dari 5 indikator dengan 5 pertanyaan yang masing-masing pertanyaan diukur dengan menggunakan skala likert dengan 1 sampai 5.

## **3.3 Teknik Analisa Data Penelitian**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan pendekatan Analisis Regresi dengan menggunakan *software Statistical Program for Social Science (SPSS)*. SPSS adalah salah satu software untuk menganalisa data statistic.

## 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.1 Deskripsi Responden dan Variabel

Dalam penelitian ini kuesioner disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 138 kuesioner. Dari jumlah tersebut kuesioner yang kembali berjumlah 122 kuesioner atau hanya 88,40% responden yang mengembalikan, kuesioner yang tidak kembali berjumlah 16 kuesioner atau 11,6% kuesioner, dan hanya 100 kuesioner atau 72,46% kuesioner dari penelitian ini yang digunakan. Secara lengkap dapat dilihat pada table 1.

===== TABEL 1 DISINI =====

Tabel 2 menunjukkan profil responden yang meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan usia. Responden laki-laki 61 orang, perempuan 39 orang. Untuk pendidikan SLTA/D1/D2/D3 sebanyak 68 responden dan strata 1 keatas sebanyak 32 responden. Untuk klasifikasi usia 20-45 th sebanyak 66 responden dan 45 th keatas sebanyak 34 responden.

===== TABEL 2 DISINI =====

### 4.1 Uji Validitas Data

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 3 maka *Corected Item-Total Correlation* untuk butir pertanyaan variabel Kesadaran membayar pajak memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  (0,197) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner X1 dinyatakan valid.

===== TABEL 3 DISINI =====

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 4 maka *Corected Item-Total Correlation* untuk butir pertanyaan variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak

memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  (0,197) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner X2 dinyatakan valid.

**===== TABEL 4 DISINI =====**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 5 maka *Corected Item-Total Correlation* untuk butir pertanyaan variabel persepsi atas efektifitas system pajak memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  (0,197) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner X3 dinyatakan valid.

**===== TABEL 5 DISINI =====**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 6 maka *Corected Item-Total Correlation* untuk butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  (0,197) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner X4 dinyatakan valid.

**===== TABEL 6 DISINI =====**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 7 maka *Corected Item-Total Correlation* untuk butir pertanyaan variabel kepatuhan membayar pajak memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  (0,197) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner Y dinyatakan valid.

**===== TABEL 7 DISINI =====**

#### **4.2 Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 8 nilai *cronbach alpha* sebesar  $0,748 > 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel kesadaran membayar pajak dinyatakan *reliable* (andal).

**===== TABEL 8 DISINI =====**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 9 nilai *cronbach alpha* sebesar 0,790 > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak dinyatakan *reliable* (andal).

**===== TABEL 9 DISINI =====**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 10 nilai *cronbach alpha* sebesar 0,715 > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel persepsi atas efektifitas system pajak dinyatakan *reliable* (andal).

**===== TABEL 10 DISINI =====**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 11 nilai *cronbach alpha* sebesar 0,738 > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan *reliable* (andal).

**===== TABEL 11 DISINI =====**

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 12 nilai *cronbach alpha* sebesar 0,790 > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel kepatuhan dinyatakan *reliable* (andal).

**===== TABEL 12 DISINI =====**

#### **4.3 Uji Asumsi Klasik**

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* adalah dengan melihat nilai *kolmogrov-smirnov* dan signifikan dari data yang telah diolah. Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai *kolmogrov-smirnov* adalah 0.665 dan signifikan pada 0,769 atau 76,9%, hal ini berarti data residual terdistribusi secara normal karena signifikannya berada di atas 0,05 atau 5%. Dapat dilihat pada table 13.

===== TABEL 13 DISINI =====

#### 4.4 Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 (10%). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel dalam model regresi tersebut. Dapat dilihat table 14.

===== TABEL 14 DISINI =====

#### 4.5 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada model dengan uji gletser menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan nilai mutlak residual sehingga menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikannya berada di atas 5% baik untuk X1, X2, X3, maupun X4 yaitu masing-masing sebesar 0,960 (96,0%), 0,073 (7,3%), 0,258 (25,8%) dan 0,924 (92,4%). Dapat dilihat table 15.

===== TABEL 15 DISINI =====

#### 4.6 Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil analisis uji autokorelasi diatas menunjukan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 2,040. dan diketahui melalui tabel *Durbin-Watson* dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 100 (n) dan jumlah variabel independen 4 (k=4) sebagai berikut:

$$dL : 1,592 \text{ dan } dU : 1,758$$

$$4-dU = 4-1,758 = 2,242$$

Dengan demikian  $du < d < 4 - du$  atau  $1,592 < 2,040 < 2,242$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala autokorelasi positif maupun negative dalam penelitian. Dapat dilihat pada table 16.

**===== TABEL 16 DISINI =====**

## **4.7 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis**

### **4.7.1 Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan output diatas bias kita lihat hasil persamaan regresi linier Berganda dalam sebuah model sebagai berikkut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

- Nilai konstansta ( $\alpha$ ) adalah -215, artinya jika kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan 0, maka kepatuhan menurun sebesar 215.
- Nilai koefisien regresi variabel kesadaran membayar pajak ( $\beta_1$ ) bernilai positif, yaitu 354 yang artinya peningkatan kesadaran membayar pajak sebesar 1 akan meningkatkan tingkat kepatuhan sebesar 354 dengan asumsi variabel lain nilainya tetap,
- Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, ( $\beta_2$ ) bernilai positif, yaitu 422 yang artinya pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak sebesar 1 akan meningkatkan tingkat kepatuhan sebesar 422 dengan asumsi variabel lain nilainya tetap,
- Nilai koefisien regresi variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan ( $\beta_3$ ) bernilai positif, yaitu 113 yang artinya peningkatan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan sebesar 1 akan meningkatkan tingkat kepatuhan sebesar 113 dengan asumsi variabel lain nilainya tetap,
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $\beta_4$ ) bernilai positif, yaitu 186 yang artinya peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 akan meningkatkan tingkat kepatuhan sebesar 186 dengan asumsi variabel lain nilainya tetap. Dapat dilihat pada table 17.

**===== TABEL 17 DISINI =====**

Berdasarkan output uji t dapat dilihat bahwa nilai  $\beta_1$  positif dengan tingkat signifikan X1 sebesar 0.000, X2 0.000, X3 0.221, X4 0.004. Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar, pajak pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan, sedangkan efektifitas system perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Dapat dilihat pada table 18.

**===== TABEL 18 DISINI =====**

#### **4.7.2 Pembahasan Hipotesis**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, didapatkan hasil yaitu hipotesis pertama diterima dimana kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat kepatuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan, hal ini dapat diartikan bahwa wajib pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan Negara.

Pengujian hipotesis yang kedua memberikan hasil yaitu hipotesis kedua diterima dimana pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakatpun dapat mematuhi aturan perpajakan.

Hasil pengujian hipotesis yang ke tiga menunjukkan bahwa persepsi atas efektifitas system perpajakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Penelitian ini menunjukkan tidak adanya pengaruh efektifitas system terhadap tingkat kepatuhan.

Kemungkinan hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi penggunaan system perpajakan modern oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang terhadap wajib pajak.

Pengujian hipotesis yang keempat memberikan hasil yaitu hipotesis keempat diterima dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan Tingkat kepatuhan. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

## **4. Simpulan dan Saran**

### **4.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan, hal ini dapat diartikan bahwa wajib pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan Negara. Ketika tingkat kesadaran dari wajib pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakatpun dapat mematuhi aturan perpajakan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak cenderung memahami tentang peraturan pajak sehingga mempengaruhi untuk patuh membayar pajak. Ketika tingkat



pengetahuan dan pemahaman akan peraturan pajak meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak.

3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika tingkat persepsi atas efektifitas sistem perpajakan meningkat atau menurun, hal ini tidak akan memberikan pengaruh dorongan bagi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.
4. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika tingkat kualitas pelayanan meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

## **4.2 Saran**

Beberapa saran bagi peneliti selanjutnya:

1. Pada penelitian-penelitian mendatang disarankan untuk melakukan pengujian terhadap model penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Misalnya sanksi perpajakan, serta pelayanan fiskus. Diharapkan model penelitian selanjutnya akan menjadi lebih baik dari penelitian ini.
2. Dalam penelitian ini terdapat variabel persepsi atas efektifitas system perpajakan yang tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menguji secara khusus tentang efektifitas system perpajakan.

## Daftar Referensi

- Albari.2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.
- Bei, L.T. and Chiao, Y.C. 2001. An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Costumer Satisfaction and Loyalty.
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2009, Perpajakan. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Santoso, Wahyu. 2008. Analisis Risiko Ketidak Patuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak: Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia, Vol 5, Nomer 1.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang – undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan Sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang nomor 28 tahun 2007
- Waluyo. 2007. Perpajakan Indonesia. Buku 1. Jakarta : Salemba Empat
- Widayanti 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), Simposium Nasional Akuntansi 13.

## Lampiran

**Tabel 1**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Kuesioner yang dikirim	138	100%
2	Kuesioner yang kembali	122	88,40%
3	Kuesioner yang tidak kembali	16	11,6%
4	Kuesioner yang diolah	100	72,46%

**Table 2**

Demografi	Jumlah dan Proporsi (%)
	Serang
Jumlah Responden	100
Jenis Kelamin	
➤ Laki-laki	61 (61%)
➤ Perempuan	39 (39%)
Pendidikan Terakhir	
➤ SD kebawah	0 (0%)
➤ SLTP/Sederajat	0 (0%)
➤ SLTA/D1/D2/D3	68 (68%)
➤ Strata 1 keatas	32(32%)
Usia	
➤ 20 - 45 tahun	66 ( 66% )
➤ 45 tahun keatas	34 (34%)

**Tabel 3**

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ks1	13.18	2.634	.525	.285	.698

ks2	13.09	2.628	.604	.370	.655
ks3	13.12	2.693	.513	.264	.705
ks4	13.05	2.715	.526	.293	.697

**Tabel 4**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pp1	17.22	4.921	.555	.335	.753
pp2	17.29	5.198	.536	.298	.758
pp3	17.16	5.206	.542	.305	.756
pp4	17.07	5.177	.615	.379	.734
pp5	17.10	5.121	.588	.353	.741

**Table 5**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
efek1	13.09	2.042	.561	.321	.615
efek2	13.05	2.149	.549	.302	.625
efek3	13.10	2.212	.477	.255	.667
efek4	13.05	2.270	.425	.198	.698

**Tabel 6****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kl1	22.00	4.808	.622	.515	.657
kl2	22.07	5.177	.449	.399	.707
kl3	22.05	5.058	.547	.494	.680
kl4	22.10	5.545	.368	.175	.728
kl5	22.07	4.934	.489	.416	.696
kl6	22.11	5.351	.379	.182	.728

**Tabel 7****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp1	17.58	4.024	.512	.265	.767
kp2	17.54	4.231	.568	.342	.746
kp3	17.59	4.143	.517	.306	.763
kp4	17.52	3.989	.608	.400	.732
kp5	17.57	4.066	.629	.418	.727

**Table 8**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.747	.748	4

**Table 9**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.788	.790	5

**Table 10**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.715	.715	4

**Table 11**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.737	.738	6

**Table 12**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.787	.790	5

**Table 13**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58567146
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.665
Asymp. Sig. (2-tailed)		.769

**Table 14****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-.215	2.254		
	X1	.354	.085	.829	1.207
	X2	.422	.068	.762	1.312
	X3	.113	.092	.888	1.126
	X4	.186	.064	.920	1.087

**Table 15**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1.532	1.503		1.019	.311
	X1	.003	.057	.006	.050	.960
	X2	-.082	.045	-.209	-1.812	.073
	X3	.070	.061	.121	1.138	.258
	X4	.004	.043	.010	.096	.924

**Table 16****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.765 <sup>a</sup>	.586	.568	1.619	2.040



**Table 17****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	-.215	2.254
X1	.354	.085
X2	.422	.068
X3	.113	.092
X4	.186	.064

**Table 18****Uji Koefisien Regresi Secara Parsial ( Uji Statistik t )****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.215	2.254		-.096	.924
X1	.354	.085	.301	4.144	.000
X2	.422	.068	.473	6.249	.000
X3	.113	.092	.086	1.232	.221
X4	.186	.064	.201	2.915	.004

## **CURRICULUM VITAE**

### **IDENTITAS PENELITI**

#### **PENELITI 1**

Nama Lengkap : Sri Rizki Utami  
Tempat tanggal lahir : Serang, 9 Maret 1991  
Alamat tempat tinggal : Taman Cimuncang Indah F28 No1 Serang-Banten  
Jabatan fungsional : -  
Jabatan struktural : -  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat kantor : Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Jl. Raya Jakarta  
Km 4 Pakupatan Serang - Banten  
Telp : 08988118880  
Email : [cie.sri0705@gmail.com](mailto:cie.sri0705@gmail.com)

#### **PENELITI 2**

Nama Lengkap : Andi, SE., M.Si  
Tempat tanggal lahir : Palembang, 9 Maret 1969  
Alamat tempat tinggal : Penancangan  
Jabatan fungsional : Lektor Kepala  
Jabatan struktural : Kaprodi D3 Perpajakan  
Pekerjaan : PNS (Dosen)  
Alamat kantor : Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Jl. Raya Jakarta  
Km 4 Pakupatan Serang - Banten  
Telp : 08194820445  
Email : [andiplg69@gmail.com](mailto:andiplg69@gmail.com)

### **PENELITI 3**

Nama Lengkap : Ayu Noorida Soerono, SE., Ak., M.Si

Tempat tanggal lahir : Serang, 22 Oktober 1972

Alamat tempat tinggal : BBS 3 Blok A2 No2 Cilegon

Jabatan fungsional : Lektor

Jabatan struktural : -

Pekerjaan : PNS (Dosen)

Alamat kantor : Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Jl. Raya Jakarta  
Km 4 Pakupatan Serang - Banten

Telp : 081316803096

Email : [ayu\\_soerono@yahoo.com](mailto:ayu_soerono@yahoo.com)

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan surat ini kami penulis :

1. Sri Rizki Utami
2. Andi
3. Ayu Noorida Soerono

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa artikel dengan judul :

### **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG**

Artikel ini belum pernah penulis publikasikan pada jurnal lain dan seluruhnya merupakan hasil karya penulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan artikel ini penulis kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan artikel ini pernah dipublikasikan di jurnal lain, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan yang ditetapkan.

**Serang, 14 Juni 2012**  
**Penulis**

**Sri Rizki Utami**