

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK**

**(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak)**

Oleh :

**AHMAD SETIAWAN**

**20140420238**

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email :

[Ahmadsetiawan000@gmail.com](mailto:Ahmadsetiawan000@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the influence of the social environment, the level of knowledge of taxation, the perception of ease of technology, and the quality of tax services on the level of tax compliance. The subjects in this study are taxpayers registered at the Demak Primary Tax Office. The study was conducted using a questionnaire as an instrument for primary data collection. In this study a sample of 50 people were all made as respondents. To measure the influence of the social environment, the level of tax knowledge, the perception of ease of technology, and the quality of service tax on the level of taxpayer compliance using multiple regression analysis.*

*The results showed that the social environment, the level of knowledge of taxation, the perception of ease of technology, and the quality of service tax had a positive influence on the level of tax compliance. The results also show that around 77.2% of the level of taxpayer compliance can be explained by social environment variables, level of tax knowledge, perceived ease of technology, and quality of tax services. While the remaining 22.8% is influenced by other variables not examined.*

*Keywords: social environment, level of tax knowledge, perceived ease of technology, quality of tax services, and level of tax compliance.*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat dalam membayar iuran sebagai pemasukan kas negara yang dipakai dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan negara. Sebagai timbal balik untuk menyajahterakan masyarakat dan menikmati hasil dari apa yang mereka keluarkan. Kepatuhan pajak berarti suatu kesediaan untuk suka rela memenuhi kewajiban pajak mereka, meliputi pelaporan pajak, penghitungan pajak, dan pembayaran pajak yang tepat.

Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior*) menjelaskan dimana beberapa faktor dapat memengaruhi perilaku individu tertentu yang dapat merubah sikap, perilaku, dan kepribadian seseorang baik dari lingkungan sekitar ataupun bukan (Mintarto dkk., 2015).

Pengetahuan masyarakat tentang perpajakan masih minim, hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitian Jayanto, (2011), pengetahuan dan pemahaman pajak merupakan proses dimana wajib pajak memahami seberapa banyak ilmu dan wawasan pajak serta paham akan aturan perpajakan secara baik kemudian diterapkan dalam pembayaran pajak. Dalam pelaporan SPT wajib pajak harus memiliki NPWP sebagai syarat untuk membayar pajak.

Teknologi pajak adalah suatu sistem yang digunakan oleh wajib pajak dalam pelaporan dan penerimaan kepada pemerintah dan negara yang berhubungan dengan kepemilikan, harga beli barang, pendapatan dan sebagainya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat khususnya kemajuan teknologi

informasi yang lebih efektif dan efisien dapat mempercepat penyampaian informasi serta memberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas (Rahmatunnisa dkk., 2014).

Dalam penelitian Hadini (2012), KPP Pratama Semarang timur dan KPP Pratama Demak terdapat perbedaan antara KPP yang dulu dengan KPP sekarang. Perbedaan tersebut misalnya, menambah media informasi perpajakan melalui media *touch screen*. walaupun demikian, kurang optimalnya sarana mengakibatkan timbulnya suatu gejala terhadap penggunaan fungsi sarana tersebut. Terlihat dari kurangnya Wajib Pajak dalam mencari suatu informasi perpajakan melalui media *touch screen* tersebut. Selain itu aktivitas yang berlebihan membuat pelanggan menunggu sementara fasilitas pelayanan tidak bertambah.

Kelemahan yang terjadi mendorong DJP (Direktorat Jendral Pajak) untuk membuat suatu inovasi baru menggunakan teknologi guna memperoleh informasi secara elektronik bagi wajib pajak. Inovasi teknologi yang mampu mempermudah sistem elektronik antara lain seperti *e-SPT*, *e-registrasion*, dan *e-filling*. Dengan inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam perpajakan.

Pembagian tugas dan tanggung jawab dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Adanya perubahan pelayanan dengan mempercepat pelayanan terhadap wajib pajak dan mengurus keperluan wajib pajak, diantaranya pembuatan NPWP, SPT dan pembayaran pajak.

Dari penjelasan diatas, peneliti memiliki motivasi untuk melakukan

penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan Nugraheni (2015) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

#### **Rumusan masalah**

1. Apakah lingkungan sosial berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah persepsi kemudahan teknologi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sikap dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

#### **Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya lingkungan sosial terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya pengetahuan dan pemahaman terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.
3. Untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya persepsi kemudahan teknologi pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.
4. Untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan dan sikap pegawai pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.

Orang Pribadi”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat, dan jenis variabelnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

#### **Landasan Teori**

##### **Teori Perilaku Berencana (*Theory of Planned Behavior*)**

Teori Perilaku Berencana atau *Theory of Planned Behavior* diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. TPB dipakai dalam mengkaji suatu perilaku pada individu sebagai wajib pajak yang terpengaruh niat membayar pajak. Terdapat tiga faktor penentu dalam munculnya niat berperilaku yaitu: (i) *Behavioral Beliefs*, adalah suatu kepercayaan individu akan suatu hasil dari mengevaluasi perilaku, (ii) *Normative Beliefs*, yaitu suatu kepercayaan terhadap suatu harapan norma dan motivasi dari orang lain dalam mencukupi sebuah harapan, (iii) *Control Beliefs*, yaitu kepercayaan akan suatu keadaan yang dapat menahan dan menunjang sebuah perilaku yang nantinya akan ditampilkan ditambah persepsinya terhadap suatu perilaku dengan menilai seberapa kuat hal-hal yang mendukung serta menghambat perilaku tersebut (*perceived behavior control*).

Teori ini menjadi relevan karena mampu memperkuat teori atribusi untuk menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian. Kesan akan terbentuk dari pola pikir individu untuk memengaruhi niat serta keyakinan pada diri sebelum melakukan sesuatu.

##### **Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Teori Atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan menentukan perilaku seseorang apakah perilaku itu timbul karena pengaruh internal atau eksternal (Santi dan Zulaikha, 2011). Perilaku internal adalah perilaku yang terjadi atas kehendak diri sendiri, sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang terpengaruh dari orang lain atau dari luar diri, artinya perilaku individu terjadi atas tuntutan situasi dari lingkungan.

Teori ini menjadi relevan karena mampu memperkuat serta mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Persepsi yang timbul dari diri suatu individu akibat dari pengaruh lingkungan sekitarnya terhadap pelaporan perpajakan yang akan berpengaruh pada penilaian terhadap diri sendiri terhadap pajak. Menjadikan kesan tersebut akan terwujud melalui sebuah tindakan apakah patuh atau tidak.

#### **Penerimaan Teknologi Informasi (Theory Acceptance Model)**

TAM mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang digunakan dalam menjelaskan penerimaan individu dengan menggunakan sistem informasi disebut metode penerimaan teknologi informasi atau sering disebut *Theory Acceptance Model* (TAM). Pada tahun 1989 Davis memperkenalkan TAM dengan tujuan untuk menerangkan faktor-faktor penentu yang memengaruhi diterimanya tingkat pemakaian komputer, serta menerangkan suatu perilaku dari pemakaian akhir teknologi (*end user*), yang memperlihatkan hasil dari minat dan tingginya penerimaan dalam penggunaan sistem informasi dan teknologi.

#### **Pengaruh Lingkungan Sosial pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Faktor lingkungan memberi pengaruh terhadap Wajib Pajak. Lingkungan sosial adalah bagian dari lingkungan yang terdapat individu-individu atau kelompok yang berinteraksi, termasuk harapan sosial serta seluruh aspek kemasyarakatan (Mintarto dkk., 2015). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh lingkungan, sedangkan lingkungan tersebut dipengaruhi oleh variabel yang ada di lingkungan tersebut hingga membentuk sebuah lingkungan yang *compliance* dan *non compliance*. Lingkungan yang *compliance* nantinya akan menjadikan wajib pajak lebih patuh.

Hal tersebut di dukung dengan penggunaan *Theory of Planned Behavior* sebagai pengukur perilaku individu terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan adalah informasi yang didapat dari proses pengamatan yang didasari dari akal atau pemikiran. Pengetahuan muncul ketika seseorang belum pernah melihat atau mengetahui hal yang dianggap tidak diketahui sebelumnya, dan sebuah kebenaran yang belum kita pahami sebelumnya. Jayanto, (2011), pengetahuan dan pemahaman pajak merupakan proses dimana wajib pajak memahami seberapa banyak ilmu dan wawasan pajak serta paham akan aturan perpajakan secara baik kemudian diterapkan dalam pembayaran pajak. Dalam pelaporan SPT wajib pajak harus

memiliki NPWP sebagai syarat untuk membayar pajak.

Syarat tersebut dapat menjadi indikator pengukur tingkat kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Bagi wajib pajak yang baru terlebih dahulu mendaftarkan guna mendapat NPWP. Setelah mendapatkan NPWP Wajib Pajak harus memperbarui agar dapat membayarkan secara berkala, dan selanjutnya pemilik NPWP harus ditindaklanjuti. Proses yang sedemikian rupa membuat Wajib Pajak terkadang enggan untuk membayar kewajiban membayar pajaknya.

pada dasarnya ketika masyarakat dapat mengetahui dan memahami peraturan pajak maka masyarakat juga akan mematuhi peraturan pajak (Utami dkk., 2013).

hal tersebut membuktikan bahwa masyarakat mengetahui tentang perpajakan hingga mereka patuh terhadap membayar pajak.

### **Persepsi Kemudahan Teknologi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi pajak berarti bahwa Wajib Pajak menganggap teknologi pajak jauh lebih mudah untuk dipahami sehingga dengan demikian akan mudah dalam penggunaan tanpa harus membutuhkan usaha lebih dalam penggunaan teknologi pajak.

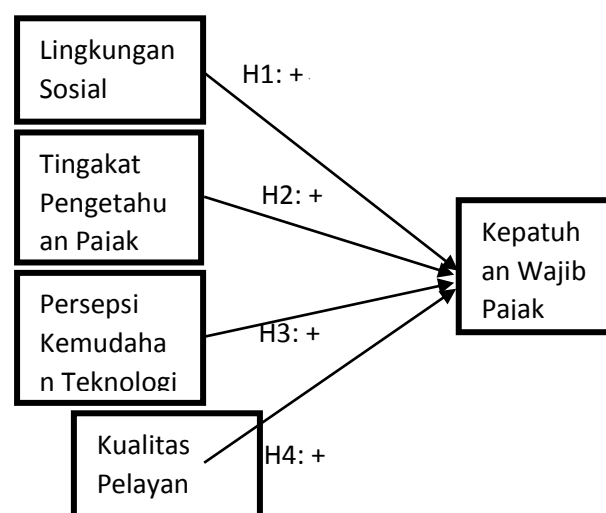
Lebih lagi ketika terjadi kesalahan (*human error*) proses perekaman data oleh fiskus. sistem yang penggunaannya masih menggunakan proses manual dalam administrasi perpajakan dinilai akan kurang efektif dan mempunyai kelemahan

khususnya untuk mencukupi kebutuhan perpajakan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam pajak juga terdapat pelayanan yang diartikan sebagai layanan yang diberikan DJP kepada wajib pajak guna memberikan kenyamanan bsgi wajib pajak sehingga dapat memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Mahardika (2015), pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan secara umum kepada semua wajib pajak karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk kebutuhan masyarakat atau dalam rangka melaksanakan perundang-undangan dan tidak berorientasi pada profit. Diharapkan fiskus memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

#### **1. Model Penelitian**



**Gambar 2.1. Model Penelitian**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Objek/ subjek penelitian**

Objek penelitian dilakukan di kota Demak. Subjek penelitian seluruh Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP yang telah terdaftar pada KPP Pratama Demak.

### Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu dimana data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner yang di sebarakan pada Wajib Pajak yang memiliki NPWP pada KPP Pratama Demak.

### Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Convenience Sampling* (Muflih, 2017). Metode ini memilih sampel dengan mengambil sampel yang sesuai dengan ketentuan dan persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau, misalnya seseorang yang diambil sebagai sampel kebetulan berada di tempat penelitian.

Jumlah minimal sampel di tentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Nugraheni, 2015) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(Moe)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Populasi

Moe : *Margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang

masih dapat di toleransi (ditentukan 10%)

### Teknik pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara

memberikan kuesioner atau daftar yang diberikan kepada Wajib Pajak pada KPP Pratama Demak. Pada penelitian ini kuesioner yang diberikan berisikan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden untuk memperoleh informasi tentang pengaruh Lingkungan Sosial, Tingkat Pengetahuan Pajak, Persepsi Kemudahan Teknologi, dan Kualitas Pelayanan Pajak.

### Uji kualitas instrumen dan data

#### Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk menguji keakuratan instrumen kuesioner. Item pertanyaan untuk masing-masing variabel menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  korelasi *product moment*  $> r_{tabel}$  dengan nilai sig 0,05 hingga semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid (Damanik, 2016).

#### Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi data yang dikumpulkan. Suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan dimensi yang telang disusun dalam kuesioner. Pengujian reabilitas dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *cronbach's alpha* masing-masing instrumen dari suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika dalam suatu kelompok item-item pertanyaan bila mana angka koefesiennya 0,6 (Damanik, 2016)

#### Uji Asumsi Klasik

Penggunaan Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Namun uji

autokorelasi tidak digunakan karena penelitian menggunakan data berupa *cross section*.

### Uji normalitas

Uji normalitas menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila nilai *asymptotic significance* lebih besar dari 5 persen, maka dapat dikatakan data yang digunakan berdistribusi normal. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data retribusi normal.

### Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik apabila tidak terdapat multikolinearitas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai VIF < 10 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas sedangkan jika tetap sama disebut homoskedastisitas.

## Uji hipotesis dan analisis data

### Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk meramalkan pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat, baik secara partial maupun simultan. Persamaan analisis linier berganda secara umum adalah sebagai berikut:

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

#### Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1 \dots \beta_4$  = koefisien arah regresi

$X_1$  = Lingkungan sosial

$X_2$  = Tingkat pengetahuan pajak

$X_3$  = Persepsi kemudahan teknologi pajak

$X_4$  = Kualitas pelayanan

$e$  = *error* yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

#### a. Uji koefisien determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) dengan syarat hasil uji f dalam analisis regresi signifikan (Wahyuningtyas, 2016). Nilai R-square berkisar antara  $0 < R^2 < 1$  dan kecocokan model dikatakan baik apabila nilai  $R^2$  mendekati 1.

#### b. Uji nilai f (uji simultan)

Hasil dari uji f bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Apabila lebih kecil dari 0,05 (Nurbaiti dkk., 2016). Hal tersebut dapat dijelaskan sesuai dengan syarat yang di tentukan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh.

**c. Uji nilai t (uji parsial)**

Hasil dari uji t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel bebasnya terhadap variabel terikatnya. Pada uji t ini, hipotesis dapat diterima apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari *alpha* serta memiliki arah koefisien yang sama dengan hipotesis yang telah diprediksikan (Nurbaiti dkk., 2016).

## **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

### **Data Responden**

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 50 orang

### **A. Pembahasan**

#### **1. Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Sosial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,298 dengan probabilitas 0,026 dimana angka tersebut signifikan

karena ( $p < 0,05$ ). Menurut Mintarto dkk., (2015), lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Lingkungan dapat mempengaruhi seseorang untuk *compliance* dan *non compliance* tidak dapat ditinjau dari satu variabel penyebab saja. Sedangkan menurut Moeinadin dkk., (2014), sosialisasi adalah proses dimana individu menjadi konsisten dengan lingkungan sosial dan secara bertahap merasa menjadi anggota masyarakat. Kepuasan yang mengacu pada perasaan kepuasan atau kebahagiaan mencerminkan sikap atau gerakan emosional seseorang terhadap sesuatu, bersama dengan lingkungannya (Joseph dan Jacob, 2018).

Lingkungan sosial merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang atau kelompok untuk dapat melakukan sesuatu tindakan serta perubahan perilaku setiap individu. Apabila wajib pajak berada pada lingkungan yang tidak kondusif, wajib pajak tersebut akan cenderung lebih mendukung wajib pajak untuk tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya. Lingkungan yang tidak kondusif seperti lingkungan sosial wajib pajak yang rendah akan kesadaran pajaknya sehingga hal tersebut bisa membuat wajib pajak menjadi tidak patuh. Dengan Demikian apabila wajib pajak berada dalam lingkungan sosial yang memiliki kesadaran pajaknya tinggi maka akan semakin tinggi pula tingkat



kepatuhannya (Santi & Zulaikha, 2011).

Mintarto dkk., (2015), menambahkan bahwasanya lingkungan sosial terjadi akibat adanya pengaruh lingkungan keluarga, teman, jaringan sosial yang mampu memengaruhi seseorang. Terjadinya pengaruh dari lingkungan akibat dari pengaruh secara langsung maupun tidak dari orang-orang yang berada disekitar. Apabila lingkungan sosial yang diduduki wajib pajak kondusif serta lingkungan sosial mudah diterapkan dalam mengikuti peraturan saat ini, contoh untuk patuh dalam melaksanakan kepatuhan pajak, hal tersebut mendukung wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya ketika jika lingkungan kurang kondusif serta sering mengabaikan pertauran, masyarakat akan meniru serta mengabaikan peraturan seperti kurangnya hal dalam membayar pajak maupun mengurangi beban pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Mintarto dkk., (2015) dan Aryati dan Putritanti, (2016) mengatakan bahwa lingkungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga sudah dibuktikan bahwa lingkungan berpengaruh positif dengan kepatuhan pajak oleh (Santi dan Zulaikha, 2011). Semakin baik lingkungan berarti melakukan kewajiban pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan.

## **2. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai  $t$  hitung sebesar 3.023 dengan probabilitas 0,004 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).

Menurut Jayanto, (2011) Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan pajak mengacu pada proses dimana wajib pajak menjadi sadar akan undang-undang perpajakan dan informasi terkait pajak lainnya (Joseph dan Jacob, 2018).

Pengetahuan pajak sangat erat hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak, semakin baik tingkat pengetahuan masyarakat tentang pajak maka secara tidak langsung kepatuhan pajak akan baik. Menurut Machogu dan Amayi, (2013) Pengetahuan pajak sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak, karenanya lebih banyak pendapatan untuk membiayai pengeluaran pemerintah yang berulang dan pembangunan. Karena itu, pemerintah memberikan pajak pengetahuan kepada individu.

Menurut Kiow dkk., (2017) kurangnya pengetahuan adalah

kegagalan wajib pajak untuk alasan apapun menghitung, atau melaporkan serta membayar pajak dengan tepat waktu. Pengetahuan yang diperoleh dari tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih mudah dalam memahami bahwasanya dengan memenuhi peraturan maka akan terhindar dari sanksi administrasi ataupun pidana. Maka dengan mewujudkan masyarakat yang sadar akan pentingnya pajak serta mampu memenuhi kewajibannya (SARAÇOĞLU dan ÇAŞKURLU, 2011)

Memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan sesuatu Negara yang dianggap adil. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak (Handayani dkk., 2012)

Hal ini penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh Suyono (2016), dan Nugroho dkk., (2016), dalam penelitiannya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan

perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Apabila wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan pajak dengan benar maka kepatuhan wajib pajak akan semakin naik juga..

### **3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Teknologi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2.436 dengan probabilitas 0,019 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).

Menurut Purnamasari dan Dps, (2018) mengatakan Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan di pahami. Berdasarkan pengertian diatas jadi kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem dalam pekerjaannya maka akan mempermudah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan bebas dari usaha. Dan juga persepsi kemudahan dapat diartikan bahwa dalam penggunaan suatu teknologi informasi tersebut harus dapat dengan mudah digunakan dan dapat dengan mudah dipahami.

Persepsi kemudahan penggunaan teknologi pajak berarti bahwa Wajib Pajak menganggap teknologi pajak tersebut lebih mudah dipahami hingga akan jauh lebih mudah digunakan tanpa harus

membutuhkan usaha lebih dalam menggunakan teknologi pajak. Jika tanggapan Wajib Pajak dalam teknologi pajak jauh lebih mudah dipergunakan, maka akan lebih banyak Wajib Pajak yang akan menggunakan serta akan lebih sering dipergunakan. Sehingga secara tidak langsung kemudahan dalam menggunakan teknologi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Setyana, 2017)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Amah, (2018), dan Handayani dkk., (2012) mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan teknologi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2.358 dengan probabilitas 0,023 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).

Menurut Mahardika (2015), pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan secara umum kepada semua wajib pajak, karena instansi pemerintah bertujuan untuk keperluan masyarakat dengan melaksanakan perundang-undangan dan tidak melihat pada keuntungan. Diharapkan fiskus memiliki keahlian, pengetahuan dan

pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Joseph dan Jacob, 2018).

Menurut Tusubira, dan Nkote, (2013) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan sehingga dalam pengajuan pajak tepat waktu. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati dkk., (2016), dalam penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi. Menurut Utami dkk., (2013) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan mendapatkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak maka akan cenderung membuat wajib pajak lebih patuh

dalam membayar kewajiban pajaknya

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh faktor- faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Demak. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak KPP Pratama Demak. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Data yang diperoleh untuk dianalisis sejumlah 50 kuesioner. Berdasarkan hasil analisis peneliti, penelitian yang dilakukan kantor pelayanan pajak Pratama Semak, menyatakan bahwa

1. Lingkungan Sosial berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang diambil dari wajib pajak KPP Pratama Demak.
2. Tingkat Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang diambil dari wajib pajak KPP Pratama Demak.
3. Persepsi Kemudahan Teknologi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang diambil dari wajib pajak KPP Pratama Demak.
4. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang diambil dari wajib pajak KPP Pratama Demak.

### **Saran**

1. Bagi KPP Pratama Demak

Penelitian ini diharapkan bagi Direktorat pajak agar dapat melakukan pengawasan dalam penyusunan kebijakan tentang kaitannya kewajiban membayar pajak dengan kesadaran pajak, sanksi denda, dan moral terhadap lingkungan sekitarnya.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.

pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1155–1168.  
<https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4669>

As'ari, N. Ghailina, & Erawati, T. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 46–55.  
<https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>

Asrinanda, & Diantimala, Y. (2018). The effect of tax knowledge, self assessment system, and tax awareness on taxpayer compliance the effect of tax knowledge, self assessment system, and tax awareness on taxpayer Compliance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 539–550.  
<https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i10/4762>

### Daftar Pustaka

Ambarwati. (2018). Kepatuhan Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 2(1), 1–12.  
<https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2006>

Ardyaksa, T. Kusuma, & Kiswanto. (2014). Pengaruh keadilan, tarif pajak, ketepatan pengalokasian, kecurangan, teknologi dan informasi perpajakan terhadap tax evasion. *Accounting Analysis Journal*, 3(4), 475–484. <https://doi.org/ISSN 2252-6765>

Aryati, T., & Putritanti, L. R. (2016). Pengaruh pemanfaatan teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib

Bernard, O. M., Memba, F. S., & Oluoch, O. (2018). Influence of tax knowledge and awareness on tax compliance among investors in the export processing zones in Kenya. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 06(10), 728–733.  
<https://doi.org/10.18535/ijssrm/v6i10.e01>

Damanik, D. Sahat Hamonangan. (2016). Analisis pengaruh penyuluhan, aplikasi elektronik dan pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak daerah di Kabupaten Batubara. *Jurnal Ilmiah "DUNIA ILMU"*, 2(4), 43–56.

- Damayanti, L. dwi, & Amah, N. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: pengaruh modernisasi sistem administrasi dan pengampunan pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 7(1), 57–71.
- Fauziyah, I. Naili. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Demak, 1–14.
- Febriyani, Y., & Kusmurianto. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Accounting Analysis Journal*, 4(4), 1–10.
- Hadini, A. ulfa. (2012). Perubahan sistem organisasi perpajakan di direktorat jenderal pajak studi kasus kantor pelayanan pajak pratama Semarang gayamsari, 1–11.
- Handayani, S. wuri, Faturokhman, A., & Pratiwi, U. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi. Universitas Jendral Soedirman.*, 1–24.
- Jayanto, prabowo yudo. (2011). Faktor-faktor ketidak patuhan wajib pajak. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(1), 48–61.
- Joseph, J. k, & Jacob. (2018). International journal of social science and economic research antecedents of tax compliance among MSME'S under goods and servis tax [ GST ] REGIME : a conceptual model. *International Journal of Social Science and Economic Research*, 03(04), 1356–1371.
- Kiow, S. tan, Salleh, M. fuad mohd, & Kassim, A. azlina bt md. (2017). The determinants of individual taxpayers' tax compliance behaviour in peninsular Malaysia. *International Business and Accounting Research Journal*, 1(1), 26–43.
- Kurniati, D. H., M, M. D., & Saifi, M. (2016). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak dalam Menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan. *Jurnal Perpajakan*, 9(1), 1–7.
- Lestari, T., & Wicaksono, M. (2017). effect of awarenens , knowledge and attitude of taxpayers tax compliance for taxpayers. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2017(1), 12–25.
- Machogu, C. G., & Amayi, J. B. (2013). The effect of taxpayer education on voluntary tax compliance, among SMES in Mwanza City- Tanzania. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 2(8), 12–23.
- Mahardika, I. gusti N. P. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 1–12.
- Mintarto, P. R. A., Utami, H. N., & Yaningwati, F. (2015). Pengaruh karakteristik individu budaya dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)*, 5(1), 1–7.
- Moeinadin, M., Heirany, F., & Harandi, A.

- (2014). Identifying the effective factors for the improvement of tax compliance. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 4(1), 220–227. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v4-i1/592>
- Muflih, M. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota, 1–86.
- Mutia, sri putri tita. (2014). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Artikel Ilmiah*, 2–29.
- Nalendro, tantra ikhlas. (2014). lingkungan sebagai variabel moderasi ( Studi Empiris di KPP Pratama Kudus ), 1–55.
- Nugraheni, A. D. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak di kota magelang). *Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Journal Of Accounting*, 2(2), 1–13.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Rachma Agusti, R. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.
- Purnamasari, D. I., & Dps, R. H. (2018). The effect of modernization of indonesia ' s tax administration system on tax compliance : A study of small medium enterprises ( SMEs ) taxpayers. *International Journal of Computer Networks and Communications Security*, 6(3), 61–65.
- Rahmatunnisa, Khairani, S., & Pratiwi, R. (2014). Pemahaman mahasiswa akuntansi terhadap teknologi pajak, 1–15.
- Santi, A. nirmala, & Zulaikha. (2011). Analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksidenda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris pada WPOP di wilayah KPP Pratama Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(1), 1–28. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- SARAÇOĞLU, O. F., & ÇAŞKURLU, E. (2011). Tax amnesty with effects and effecting aspects : tax compliance , tax audits and enforcements around ; the Turkish case. *International Journal of Business and Social Science*, 2(7), 3–4.
- Setiawan, A., Said, D., & Alimuddin. (2017). Perilaku wajib pajakorang pribadi dalam penggunaan sistem informasi PA e- Filing: sebuah pendekatan fenomologi. *Jurnal Analisis*, 6(2), 151–158.
- Setyana, A. (2017). Kemudahan penggunaan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak ( Studi Kasus

Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Magelang ). *Jurnal Ekonomi*, (2), 1–14.

Simanjuntak, T. H., & Mukhlis, I. (2012). Analysis of tax compliance and impacts on regional budgeting and public welfare. *International Journal of Administrative Science & Organization*, 19(3).

Suyono, N. agus. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak di kantor pelayanan pajak Wonosobo. *Jurnal PPKM 1*, 1(10), 1–10.

Tusubira, F. N., & Nkote, I. N. (2013). Income tax compliance among SMEs in Uganda : Tax payers ' Proficiencies Perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 4(11), 133–143.

Wahyuningtyas, S. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* ( Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta ).