

---

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN  
PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERATING DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK JAKARTA KEMBANGAN**

Biatar Pandapotan Purba  
Email: [biatarppurba@yahoo.co.id](mailto:biatarppurba@yahoo.co.id)  
**Program Studi Akuntansi**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta**

**Abstrak:** Pembangunan merupakan suatu proses kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan bagi setiap Negara. Pajak dipandang sebagai bagian terpenting dalam penerimaan Negara. Beberapa upaya telah dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak sangat perlu diperhatikan karena seiring dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak tersebut harus ditingkatkan pula agar fungsi pajak dapat diwujudkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar Pajak, untuk mengetahui pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak, Untuk mengetahui sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus dapat meningkatkan pengaruh variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus dapat meningkatkan pengaruh variabel pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. Populasi penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Sampel menggunakan metode *Convenience Sampling*. Metode pengumpulan data adalah dengan metode penyebaran kuisioneri. Pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda MRA. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh Positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan, terdapat pengaruh positif antara pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan, terdapat Pengaruh Positif antara sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Pelayanan fiskus berpeluang memperkuat pengaruh variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Pelayanan fiskus berpeluang memperlemah variabel pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan.

Kata kunci: sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, pelayanan fiskus kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak

**Abstracts:** *Development is a activity process that continues over time and continuous for each State. Tax is seen as an important part in state revenue. Some efforts have been taken by the government in order to increase tax revenue. Taxpayer Compliance very noteworthy because a growing number of taxpayer, the taxpayer compliance must also be improved so that the tax function can be realized. The*

*purpose of this study was to determine whether the dissemination of tax effect on the individual taxpayer compliance in paying taxes, to determine the understanding of taxation affect the individual taxpayer compliance in paying taxes, to know socialization taxation and taxation understanding jointly affect the compliance individual taxpayer, the tax authorities to determine whether the service can improve socialization variables influence of taxation on the individual taxpayer compliance in paying taxes. To determine whether the service tax authorities can improve the understanding of variables influence of taxation on the individual taxpayer compliance in paying taxes.*

*The population of this study is the individual taxpayer in the tax office in Jakarta Kembangan. The sample using Convenience Sampling method. The method of data collection is the deployment method questionnaire. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis MRA.*

*The results of this study demonstrate that there is a positive effect of taxation on compliance socialization individual taxpayer in the tax office in Jakarta Kembangan, There is a positive influence between the understanding of taxation on individual taxpayer compliance in Tax Office Jakarta Kembangan, there is the Positive Effect of socialization taxation and understanding of taxation simultaneously to compliance individual taxpayer in the tax office in Jakarta Kembangan. Service tax authorities likely to reinforce the influence of socialization variable taxation on individual taxpayer compliance in Tax Office Jakarta Kembangan. Service tax authorities likely to weaken variable taxation understanding of the individual taxpayer compliance in Tax Office Jakarta kembangan.*

*Keywords: socialization taxation, understanding of taxation, the tax authorities pelayanan individual taxpayer compliance in paying taxes*

## **1. PENDAHULUAN**

Pembangunan merupakan suatu proses kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan bagi setiap negara. Sebagai Negara yang berkembang Negara Kesatuan Republik Indonesia terus melakukan pembangunan di segala bidang, baik dibidang pembangunan ekonomi, sosial budaya, hukum dan lain-lain yang tentu saja dengan melibatkan seluruh potensi dan kemampuan yang dimiliki. Pembangunan nasional dapat dilaksanakan apabila ada dana yang tersedia. Dana tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber baik dari dalam maupun luar negeri, baik sektor swasta maupun pemerintah. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri adalah dari sektor pajak.

Peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak juga sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi tax gap sebab besarnya tax gap mencerminkan kurangnya kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*). Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak (Saragih, 2013). Kepatuhan yang dimaksudkan merupakan istilah tingkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Seperti yang dikemukakan (Manurung, 2013) kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. (Franzoni, 1999) menyebutkan kepatuhan atas pajak (*tax compliance*) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu.

Namun sayangnya persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2012 masih tergolong sangat rendah, tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Menurut Menteri Keuangan Agus Martowardojo dalam kunjungannya ke Medan mengatakan bahwa Orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar pajaknya/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 8,8 juta orang dengan rasio SPT sekitar 14,7 persen. Sementara badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4 persen (Manurung, 2013).

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (Adiasa, 2013). Pemahaman Wajib Pajak atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, agar Wajib Pajak akan lebih sadar

dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011).

Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Masih terdapat wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara serta tingkat kepatuhan wajib pajak (Adiasa, 2013). Wajib Pajak juga sering mengeluh sulit dalam mengisi formulir SPT (Surat Pemberitahuan), kesulitan inilah yang menyebabkan wajib pajak merasa enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Keengganan Wajib Pajak untuk membayar pajak bisa berkurang apabila Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan dengan baik.

Sosialisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah wajib pajak. Kegiatan penyuluhan pajak ini juga memiliki andil yang besar dalam mensukseskan peningkatan penerimaan perpajakan. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan masyarakat itu sendiri kurang paham dan mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media cetak, elektronik, spanduk, serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan membantu Wajib Pajak yang kurang paham tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan. Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif (Susanto, 2012).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Menurut Rahman, (2011) pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai pelayanan dari petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, yang menjadi fokus adalah pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderating di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan"

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan beberapa masalah yang akan di teliti sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan?, Apakah terdapat pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan?, Apakah terdapat pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan?, Apakah moderasi pelayanan fiskus mampu menambah pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan?, Apakah moderasi pelayanan fiskus mampu menambah pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan?

## 2. REVIEW LITERATUR DAN HIPOTESIS

### A. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (noncompliance) sangat dipengaruhi oleh variable dari sikap, norma subyektif, serta kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. Perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku (Tiraada, 2013). Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga

faktor yaitu: (1) *Behavioral Beliefs* yaitu merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. (2) *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Atau (normative belief) adalah kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan (normative beliefs) adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut. (3) *Control Beliefs* yaitu merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power).

Sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan pelayanan fiskus dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. *Normative beliefs* mengasumsikan bahwa seorang individu akan berniat menampilkan suatu perilaku tertentu jika ia berfikir seseorang yang ahli di bidang tersebut mendorongnya untuk melakukan hal tersebut. Hal ini mengandung makna bahwa seseorang individu akan melakukan sesuatu jika seseorang yang ia anggap penting mendorongnya untuk melakukan hal tersebut (<http://www.pajak.go.id>). Dengan demikian, *normative beliefs* dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, penyuluhan-penyuluhan pajak dengan mengundang tokoh yang berkompeten dibidang perpajakan sehingga mampu mendorong masyarakat agar semakin taat dan patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban dibidang perpajakan. Sosialisasi pajak dilakukan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan-peraturan perpajakan. Peningkatan pemahaman dan pengetahuan masyarakat yang semakin baik melalui sosialisasi sistem perpajakan ini, diharapkan akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara (*behavioral beliefs*).

## **B. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan masyarakat itu sendiri kurang memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan yang pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu ( Herryanto dan Toly, 2013). Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi atau penyuluhan pajak merupakan kegiatan untuk lebih memberdayakan Wajib Pajak melalui pengertian, informasi, dan pembinaan yang dilakukan Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak supaya Wajib Pajak lebih memahami segala hal mengenai perpajakan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat pada akhirnya menjadi masyarakat yang taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Penelitian mengenai sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB yang dilakukan oleh Binambuni (2013) di Desa Karatung Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud, menyimpulkan bahwa sosialisasi PBB berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang diketahui bahwa terdapat hubungan yang erat antara sosialisasi pajak bumi dengan kepatuhan wajib pajak yang berada di Kecamatan Nanusa. Berdasarkan uraian diatas dapat diajukan hipotesis yang pertama sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **C. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi sangatlah penting karena dapat mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak akan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Walaupun wajib pajak berniat untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap akan mengalami kesulitan dan cenderung tidak mampu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena kurangnya

pemahaman mereka akan peraturan perpajakan yang berlaku hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Adisa (2013) menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Ardianto dan Isroah (2013) yang juga menunjukkan bahwa pemahaman prosedur perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat diajukan hipotesis yang kedua sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **D. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan masyarakat itu sendiri kurang memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan yang pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu (Herryanto dan Toly, 2013). Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak akan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian mengenai sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB yang dilakukan oleh Binambuni (2013) di Desa Karatung Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud, menyimpulkan bahwa sosialisasi PBB berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang diketahui bahwa terdapat hubungan yang erat antara sosialisasi pajak bumi dengan kepatuhan wajib pajak yang berada di Kecamatan Nanusa. Penelitian yang dilakukan oleh Adisa (2013) menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Ardianto dan Isroah (2013) yang juga menunjukkan bahwa pemahaman prosedur perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat diajukan hipotesis yang ketiga sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat Sosialisasi Pajak dan tingkat pemahaman pajak yang dilakukan secara Simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **E. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan masyarakat itu sendiri kurang memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan yang pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu (Herryanto dan Toly, 2013). Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi atau penyuluhan pajak merupakan kegiatan untuk lebih memberdayakan Wajib Pajak melalui pengertian, informasi, dan pembinaan yang dilakukan Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak supaya Wajib Pajak lebih memahami segala hal mengenai perpajakan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat pada akhirnya menjadi masyarakat yang taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan pelayanan yang baik akan mendorong atau meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini pelayanan fiskus akan semakin memperbaiki hubungan antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas dapat diajukan hipotesis yang keempat sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

## **F. Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak akan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Walaupun wajib pajak berniat untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap akan mengalami kesulitan dan cenderung tidak mampu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena kurangnya pemahaman mereka akan peraturan perpajakan yang berlaku hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak semakin rendah. Sedangkan pelayanan yang baik akan mendorong atau meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini pelayanan fiskus akan semakin memperbaiki hubungan antara tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas dapat diajukan hipotesis yang kelima sebagai berikut:

- H5: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pelayanan fiskus sebagai variable moderasi.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **A. Populasi dan Penentuan Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *non probability* dengan metode *Convenience Sampling*. *Convenience sampling* merupakan prosedur untuk mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti (Kuncoro, 2003). Cooper dan Schindler, 2006 dalam bukunya metode dan riset hal 139 menjelaskan dengan menggunakan metode ini periset mempunyai kebebasan memilih siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan.

Sampel di pilih dengan metode *Convenience Sampling* yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria yang ditentukan peneliti. Kriteria responden yang dimaksud disini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan dalam bulan Januari 2015 di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar tahun 2014 di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan sekitar 80.133 Wajib Pajak, dari jumlah wajib Pajak tersebut diambil Sampel responden sebanyak 115 responden dengan mengisi kuisisioner, tetapi kuisisioner yang lengkap hanya sebanyak 100 responden.

### **B. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer kualitatif, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa kuisisioner. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari jawaban responden yang dipilih sebagai sampel penelitian, yaitu dengan kuisisioner. Sumber data ini diperoleh dari jawaban responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) KPP Jakarta Kembangan, tempat dilakukannya penelitian ini.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan angket (kuisisioner). yaitu memberikan sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Kuisisioner diberikan secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang dilengkapi dengan petunjuk pengisian yang sederhana dan jelas untuk membantu responden melakukan pengisian data dengan lengkap.

#### D. Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel yang berisi tentang indikator pengukuran variabel variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

**Tabel I**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator Pertanyaan
1. Sosialisasi Perpajakan (X1) Danny Ariesta Nur Ardianto dan Isroah (2013)	Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Saragih, 2013).	a. Wajib Pajak menjadi tahu manfaat pajak bagi negara (P1) b. Wajib Pajak akan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu (P2) c. Wajib Pajak menjadi tahu tata cara perhitungan dan pembayaran pajak (P3) d. Wajib Pajak menjadi sadar dan patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (P4) e. Mempengaruhi minat masyarakat dalam membayar pajak (P5) f. Sosialisasi yang di selenggarakan secara berkala oleh Ditjen Pajak.(P6) g. Wajib Pajak mengetahui tujuan pelaksanaan sosialisasi perpajakan (P7) h. Pemberian sosialisasi yang benar dan jelas dapat membentuk sikap masyarakat secara luas akan pentingnya pajak (P8) i. Intensitas kegiatan sosialisasi pajak dapat menentukan sikap Wajib Pajak dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak (P9) j. Wajib Pajak banyak memperoleh informasi perpajakan melalui media sosialisasi (P10) k. Persepsi masyarakat terhadap petugas pajak (P11) l. Sosialisasi perpajakan sangat membantu Wajib Pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku (P12) m. Wajib Pajak memiliki antusias dalam mengikuti sosialisasi peraturan perpajakan (P13) n. Kejelasan petugas pegawai pajak dalam memberikan sosialisasi perpajakan dapat menentukan sikap Wajib Pajak dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak (P14) o. Kegiatan sosialisasi perlu diperbanyak dan terus menerus dilakukan (P15) p. Dalam sosialisasi perpajakan, petugas pajak sangat penting dalam perannya sebagai mediator (P16)
2. Pemahaman Perpajakan (X2) Danny Ariesta Nur Ardianto dan Isroah (2013)	Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011).	a. Seseorang yang sudah memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak dan menjadi wajib pajak (P1) b. Wajib Pajak yang memenuhi syarat, harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (P2) (P3) c. Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke KPP Pratama setempat untuk mendapatkan NPWP (P4) d. Dengan memahami waktu pembayaran yang tepat maka Wajib Pajak akan terhindar dari sanksi-sanksi administrasi berupa denda atau pidana (P5) (P6) (P7) e. Dengan memahami sistem dan prosedur pajak membuat Wajib Pajak sadar untuk membayar Pajak tepat waktu (P8) (P9) (P10) f. Sebagai Wajib Pajak, anda berkewajiban untuk mengisi

		<p>Surat Pemberitahuan (SPT) dengan jujur, baik, dan benar (P11)</p> <p>g. Pelaporan SPT masa harus disampaikan paling lambat 20 hari setelah akhir Masa Pajak (P12)</p> <p>h. Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) adalah paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak (P13)</p>
<p>3. Pelayanan Fiskus (Z)                  Sulistyawati, dkk (2012)</p>	<p>Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006)</p>	<p>a. Pelayanan yang diberikan oleh para karyawan kepada wajib pajak telah memadai (P1)</p> <p>b. Tindakan yang sopan merupakan cerminan pelayanan prima bagi Wajib Pajak (P2)</p> <p>c. Keramahan karyawan selalu diberikan dalam setiap pelayanan perpajakan (P3)</p> <p>d. Mutu pelayanan para karyawan di dalam pembuatan tanda terima SPT memadai (P4)</p> <p>e. Keberadaan AR telah membantu anda sebagai wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban (P5)</p> <p>f. Ruang tunggu di KPP Pratama memadai (P6)</p> <p>g. Sarana dan fasilitas yang ada di KPP Pratama memadai dan baik (P7)</p>
<p>4. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)                  Supriyati (2012)</p>	<p>Kepatuhan Perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Dwikora Harjo 2013 ; hal 67 )</p>	<p>a. Anda selalu tepat waktu dalam penyampaian SPT (P1)</p> <p>b. Anda selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar (P2)</p> <p>c. Anda selalu membayar pajak tepat pada waktunya (P3)</p> <p>d. Anda tidak pernah memiliki tunggakan pajak (P4)</p> <p>e. Anda tidak pernah melanggar peraturan perpajakan (P5)</p> <p>f. Anda tidak pernah dijatuhi hukuman pidana karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan (P6)</p> <p>g. Anda telah melakukan pencatatan pembukuan sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku (P7)</p>

### E. Tahapan Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis

Tahapan tahapan data yang dilakukan oleh penguji, dari uji kelayakan data hingga uji hipotesis diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Uji Staistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif merupakan suatu teknik statistik yang digunakan untuk memberikan gambaran informasi mengenai karakteristik-karakteristik dari suatu kelompok data. Tujuan daripada uji statistik deskriptif ini adalah untuk menggabungkan dan memberikan penjelasan-penjelasan sederhana mengenai variabel-variabel penelitian, seperti jumlah variabel-variabel penelitian, nilai maksimum, minimum, rata-rata, dan standar deviasi dari masing-masing variabel yang akan diteliti (Ghozali, 2012)

#### 2. Uji Validitas

Untuk mengetahui kevaliditan item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian, maka digunakan uji validitas. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi (corrected item total correlation)  $> 0,3$ , sebaliknya apabila nilai koefisien korelasi (corrected item total correlation)  $< 0,3$  maka dikatakan tidak valid.

#### 3. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda. Reliabilitas diukur dengan koefisien alpha cronbach's. Dikatakan reliabel apabila nilai koefisien alpha cronbach's  $> 0,6$ . Apabila nilai koefisien alpha cronbach's  $< 0,6$  maka dapat dikatakan tidak reliabel. Yang diukur dalam uji reliabilitas adalah reliabilitas per variabel.

#### 4. Uji Secara Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2011:98) mengemukakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel



dependen. Hasil uji regresi parsial signifikan atau tidak dapat dilihat dengan dua cara sebagai berikut; Variabel X berpengaruh signifikan terhadap Variabel Y apabila hasil Sig < 0.05 atau dibawah 5%. Membandingkan t hitung dengan t tabel, signifikan apabila t hitung > t tabel

#### 5. Uji Secara Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2011:98) mengatakan uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji signifikan simultan (uji Statistik F) bisa dilihat dengan dua cara sebagai berikut : (1) Secara bersama sama variabel X1 dan X2 akan berpengaruh signifikan terhadap Y apabila hasil Sig < 0.05, yang berarti bahwa secara bersama variabel X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y. (2) Cara yang kedua adalah secara bersama – sama variabel X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y apabila F hitung > F tabel. Kemudian variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y apabila F hitung > F table.

#### 6. Uji Interaksi Variabel Moderating

Penelitian ini melakukan uji interaksi untuk menguji variable moderating yang berupa pelayanan fiskus dengan menggunakan *Moderated Regression Anlysis (MRA)*. MRA merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda, dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Uji interaksi ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana interaksi variabel moderating pelayanan fiskus memoderasi sosialisasi perpajakan dan tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Model persamaan MRA yang digunakan (Ghozali,2012):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + b_4X_1Z + b_5X_2Z + e$$

### 4. HASIL PENELITIAN

Uji hipotesis yang digunakan adalah analisis *multiple regression* dengan tingkat signifikansi 5%, agar diperoleh gambaran mengenai pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk membuktikan hipotesis tersebut, berikut disajikan hasil pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS:

**Tabel 2**  
**Hasil Regresi X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> Terhadap Y**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.451	2	101.725	19.231	.000 <sup>a</sup>
	Residual	513.109	97	5.290		
	Total	716.560	99			

a. Predictors: (Constant), X2= Pemahaman Perpajakan, X1= Sosialisasi Perpajakan  
 b. Dependent Variable: Y=Kepatuhan Wajib Pajak

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.249	1.502		5.490	.000
	X1= Sosialisasi Perpajakan	.089	.026	.339	3.438	.001
	X2= Pemahaman Perpajakan	.108	.038	.277	2.811	.006

a. Dependent Variable: Y=Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan output coefficient ini, akan dibuktikan hipotesis secara parsial dan beta pengaruh yang dihasilkan.

### **Pembuktian Hipotesis H<sub>1</sub>**

Hipotesis Pertama dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah sebagai berikut: H<sub>1</sub>: Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Tabel *Coefficient* pada kolom sig. menunjukkan bahwa pengaruh Sosialisasi Perpajakan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah signifikan, karena Sig 0,001 < 0,05. Hasil t<sub>hitung</sub> menunjukkan bahwa t<sub>hitung</sub> 3,438 > t<sub>tabel</sub> 1,990 Hal ini berarti bahwa secara parsial (secara individu) variabel X<sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y. Hasil t<sub>tabel</sub> sebesar 1,990 dapat dilihat dari tabel distribusi t student uji dua arah, pada kolom 0,05 atau (5%) dan pada baris 97 (jumlah sampel dikurangi jumlah variabel bebas). Nilai t hitung untuk variabel (X<sub>1</sub>) pada *output coefficient* adalah sebesar 3,438. Karena t hitung lebih besar dari t table (3,438 > 1,990), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sosialisasi perpajakan (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan pembuktian ini maka dapat disimpulkan Hipotesis Pertama (H<sub>1</sub>) diterima.

### **Pembuktian Hipotesis H<sub>2</sub>**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah sebagai berikut: H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat Pemahaman Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Tabel *Coefficient* pada kolom sig. menunjukkan bahwa pengaruh Pemahaman Perpajakan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah signifikan, karena Sig 0,006 < 0,05. Hasil t<sub>hitung</sub> menunjukkan bahwa t<sub>hitung</sub> 2,811 > t<sub>tabel</sub> 1,990. Hal ini berarti bahwa secara parsial (secara individu) variabel Pemahaman Perpajakan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) berpengaruh signifikan. Hasil t<sub>tabel</sub> sebesar 1,990 dapat dilihat dari tabel distribusi t student uji dua arah, pada kolom 0.05 atau (5%) dan pada baris 98 (jumlah sampel dikurangi jumlah variabel bebas). Nilai t hitung untuk variable Pemahaman perpajakan (X<sub>2</sub>) pada *output coefficient* adalah sebesar 2,811. Karena t hitung lebih besar dari t table (2,811 > 1,661), maka dapat disimpulkan bahwa variable Pemahaman Perpajakan (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan pembuktian ini maka dapat disimpulkan Hipotesis Kedua (H<sub>2</sub>) diterima.

### **Pembuktian Hipotesis H<sub>3</sub>**

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah sebagai berikut: H<sub>a3</sub>: Diduga terdapat pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Pembuktian hipotesis ketiga secara simultan dapat dilihat pada tabel Anova pada kolom Sig. 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa variable Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Cara yang kedua adalah dengan membandingkan antara F hitung dengan F table. Kolom F hitung sebesar 19,231 > F<sub>tabel</sub> 3,10 yang berarti bahwa variable Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Hasil F<sub>tabel</sub> 3,10 dapat dilihat pada tabel distribusi F, pada kolom 2 (total seluruh variabel dikurangi jumlah variabel terikat) pada baris ke 97 (total sampel dikurangi jumlah variabel).

Kesimpulannya adalah bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Berdasarkan pembuktian ini maka dapat disimpulkan Hipotesis alternative Ketiga (H<sub>3</sub>) diterima.

### Pembuktian Hipotesis H<sub>4</sub>

Untuk pembuktian hipotesis keempat, ditampilkan output SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Moderasi Z Atas Pengaruh X<sub>1</sub> Terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.526	1.518		4.300	.000
	X1= Sosialisasi Perpajakan	.101	.022	.386	4.552	.000
	Z= Pelayanan Fiskus	.268	.064	.358	4.217	.000

a. Dependent Variable: Y=Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.928	5.702		1.215	.227
	X1= Sosialisasi Perpajakan	.093	.122	.353	.761	.448
	Z= Pelayanan Fiskus	.248	.281	.331	.884	.379
	Interaksi Z*X1	.000	.006	.048	.073	.942

a. Dependent Variable: Y=Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS

Hasil run SPSS dalam penelitian ini menghasilkan **Persamaan 1**, yaitu  $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z$  atau  $Y = 6,528 + 0,386X_1 + 0,358Z$  dan **Persamaan 2**, yaitu  $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z + \beta_3 Z * X_1$  atau  $Y = 6,928 + 0,353X_1 + 0,331Z + 0,048Z * X_1$ . Hasil ini menunjukkan bahwa pada **Persamaan 1**  $\beta_2$  signifikan, dan pada **Persamaan 2**  $\beta_3$  tidak signifikan, maka variable Pelayanan Fiskus (Z) merupakan pure moderator. Selanjutnya Uji Hipotesis dilihat dari **Persamaan 2**, dengan melihat tanda  $\beta_3$ , jika bertanda positif (+), maka hal tersebut berarti variable Pelayanan Fiskus (Z) berpeluang memperkuat pengaruh dari variabel Sosialisasi Perpajakan (X<sub>1</sub>) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sebaliknya juga, jika bertanda negatif (-), maka hal tersebut berarti variable Pelayanan Fiskus (Z) berpeluang memperlemah pengaruh dari variabel Sosialisasi Perpajakan (X<sub>1</sub>) ke variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa di **Persamaan 2**  $\beta_3$  bertanda positif, hal ini berarti variabel Pelayanan Fiskus (Z) berpeluang memperkuat pengaruh dari variabel Sosialisasi Perpajakan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Namun, penulis melihat bahwa meskipun pengaruhnya positif, pengaruhnya tidak signifikan karena  $\text{sig } 0,942 > 0,05$ . Berdasarkan pembuktian ini maka dapat disimpulkan Hipotesis Keempat (H<sub>4</sub>) ditolak.

### Pembuktian Hipotesis H<sub>5</sub>

Untuk pembuktian hipotesis kelima, ditampilkan output SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Moderasi Z Atas Pengaruh X<sub>2</sub> Terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.607	1.755		2.625	.010
	X2= Pemahaman Perpajakan	.148	.032	.382	4.596	.000
	Z= Pelayanan Fiskus	.295	.062	.394	4.740	.000

a. Dependent Variable: Y=Kepatuhan Wajib Pajak

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	.230	5.538	.661	.042	.967
	X2= Pemahaman Perpajakan	.256	.134	.674	1.915	.058
	Z= Pelayanan Fiskus	.506	.260	-.431	1.944	.055
	Interaksi Z*X2	-.005	.006		-.833	.407

a. Dependent Variable: Y=Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS

Hasil run SPSS dalam penelitian ini menghasilkan **Persamaan 3**, yaitu  $Y = a + \beta_1 X_2 + \beta_2 Z$  atau  $Y = 4,607 + 0,382X_2 + 0,394Z$  dan **Persamaan 4**, yaitu  $Y = a + \beta_1 X_2 + \beta_2 Z + \beta_3 Z * X_2$  atau  $Y = 0,230 + 0,661X_2 + 0,674Z - 0,431Z * X_2$ . Hasil ini menunjukkan bahwa pada **Persamaan 3**  $\beta_2$  signifikan, dan pada **Persamaan 4**  $\beta_3$  tidak signifikan, maka variable Pelayanan Fiskus (Z) merupakan pure moderator. Selanjutnya Uji Hipotesis dilihat dari **Persamaan 4**, dengan melihat tanda  $\beta_3$ , jika bertanda positif (+), maka hal tersebut berarti variabel Pelayanan Fiskus (Z) berpeluang memperkuat pengaruh dari variable Pemahaman Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Sebaliknya juga, jika bertanda negatif (-), maka hal tersebut berarti variabel Pelayanan Fiskus (Z) berpeluang memperlemah pengaruh dari variable Pemahaman Perpajakan ( $X_2$ ) ke variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa di **Persamaan 4**  $\beta_3$  bertanda negatif, hal ini berarti variabel Pelayanan Fiskus (Z) berpeluang memperlemah pengaruh dari variabel Pemahaman Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Namun, penulis melihat bahwa meskipun pengaruhnya negatif, pengaruhnya tidak signifikan karena sig 0,407 > 0,05. Berdasarkan pembuktian ini maka dapat disimpulkan Hipotesis Kelima ( $H_5$ ) ditolak.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kemampuan seluruh variabel bebas dalam menjelaskan variable terikat. Untuk mengetahui kemampuan variabel Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan dalam menjelaskan variable Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, disajikan model summary output SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.16**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.533 <sup>a</sup>	.284	.269	2.29995

a. Predictors: (Constant), X2= Pemahaman Perpajakan, X1= Sosialisasi Perpajakan

Sumber: Output SPSS

Model summary menunjukkan Koefisien Determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,269 atau sebesar 26,9% yang berarti bahwa kemampuan variabel Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan dalam menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), adalah sebesar 26,9%. Sedang sisa sebesar 74,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini. Koefisien determinasi menggunakan *Adjusted R Square*, karena variabel bebas lebih dari satu (regresi berganda), sedangkan apabila variabel bebas hanya satu (regresi sederhana), maka koefisien determinasi akan dihitung dari *r square*.

### Persamaan Regresi

Penelitian ini menggunakan variabel moderating, sehingga jumlah persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ada dua, yaitu:

- Persamaan pertama,  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$ . Hasil run SPSS menghasilkan angka angka dalam persamaan ini adalah sebagai berikut:  $KWP = 8,249 + 0,339SP + 0,277PP + \epsilon$ , dimana KWP adalah Kepatuhan Wajib Pajak, SP adalah Sosialisasi Perpajakan, dan PP adalah Pemahaman Perpajakan. Persamaan ini memberi arti bahwa jika variabel Sosialisasi Perpajakan dan

Pemahaman Perpajakan tidak ada atau nol dimasa yang akan datang, maka pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan konstan sebesar 8,249. Konstanta yang positif menunjukkan arti bahwa kecenderungan pengaruh variabel-variabel independen dalam penelitian ini adalah positif. Jika Sosialisasi Perpajakan meningkat sebesar 1, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0,339. Sebaliknya juga jika Sosialisasi Perpajakan menurun sebesar 1, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan menurun sebesar 0,277. Jika Pemahaman Perpajakan meningkat sebesar 1, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0,277 dan demikian juga sebaliknya.

- b. Persamaan kedua,  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z + \beta_3 X_1 Z + \epsilon$ . Hasil run SPSS menghasilkan angka angka dalam persamaan ini adalah sebagai berikut:  $KWP = 6,928 + 0,353 SP + 0,331 PF + 0,048 PP*PF + \epsilon$ , dimana SP adalah Sosialisasi Pajak, PF adalah Pelayanan Fiskus,. Efek regresi yang perlu diperhatikan adalah di interaksi SP\*PF yang menghasilkan beta positif, yang berarti bahwa intervensi PF adalah positif, tetapi tidak signifikan.
- c. Persamaan ketiga,  $Y = \alpha + \beta_1 X_2 + \beta_2 Z + \beta_3 X_2 Z + \epsilon$ . Hasil run SPSS menghasilkan angka angka dalam persamaan ini adalah sebagai berikut:  $KWP = 0,230 + 0,661 PP + 0,674 PF - 0,431 PP*PF + \epsilon$ , dimana KWP adalah Kepatuhan Wajib Pajak, PP adalah Pemahaman Perpajakan, dan PF adalah Pelayanan Fiskus. Efek regresi yang perlu diperhatikan adalah di interaksi PP\*PF yang menghasilkan beta positif, yang berarti bahwa intervensi PF adalah positif, tetapi tidak signifikan.

## 5. KESIMPULAN & SARAN

### A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan hipotesis yang telah disajikan diawal penelitian. Berikut adalah kesimpulan yang sekaligus merupakan jawaban dari permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Sesuai dengan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sosialisasi Perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dikantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Hal ini menunjukkan semakin sering kegiatan Sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar Pajak.
- b. Pemahaman Perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Pemahaman Perpajakan seorang Wajib Pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar Pajak.
- c. Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Karena semakin sering Sosialisasi Perpajakan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan semakin meningkat, begitupula dengan Pemahaman Perpajakan yang baik maka wajib pajak akan menimbulkan kesadaran dalam membayar pajak.
- d. Pelayanan Fiskus tidak memperkuat pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan, hal ini karena sosialisasi perpajakan membutuhkan penyuluhan yang konsisten dengan frekwensi yang lebih sering dilakukan dalam waktu yang lama dan dilakukan oleh petugas pajak yang memiliki kompetensi yang tinggi dan berpengalaman.
- e. Pelayanan Fiskus tidak memperkuat pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. hal ini karena tingkat pemahaman dan pengetahuan setiap wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tidak sama dan cenderung pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan sangat rendah.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang diajukan Peneliti kepada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta kembangan yaitu:

1. Tingkat keberhasilan Sosialisasi Perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak dikantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan sudah cukup baik namun perlu dilakukan sosialisasi terus menerus agar tercipta kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak.
2. Tingkat pemahaman perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan juga sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi agar para Wajib Pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan yang terbaru serta mengetahui hak dan kewajiban seorang wajib pajak.
3. Pelayanan Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta kembangan sudah cukup baik dalam melayani para wajib pajak pada saat melakukan pembayaran pajak, namun pengaruhnya terhadap kegiatan Sosialisasi Perpajakan dan meningkatkan Pemahaman Wajib Pajak tidak signifikan, hal ini di sebabkan karena pelayanan fiskus hanya sebatas membantu dalam mengurus atau menyiapkan segala keperluan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. untuk itu perlu dipertimbangkan agar para petugas Pajak dapat menyediakan waktu dan tempat dalam rangka sosialisasi dan edukasi tentang peraturan perpajakan setelah Wajib Pajak selesai melakukan pembayaran perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan, 2013, *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Resiko*, Accounting Analysis Journal, Vol 2, No 3, Hal 345-352.
- Anas, Yusuf, 2009, *Managemen pembelajaran dan instruksi pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD
- Ardianto dan Isroah. 2013 *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Prosedur Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB*. Jurnal Profita 2013
- Binambuni, Donny. 2013, *Sosialisasi PBB Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Desa Karatung Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 2078-2087
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2006. *Metode riset bisnis, vol. 1, edisi 9 (Business research methods, 9th edition)* penerjemah. Jakarta: Media Global Edukasi
- Franzoni, L.A. 1999. *"Tax Evasion and Tax Compliance"*. University of Bologna, Italy
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember. Hal: 126-142, Vol.3, No.1
- Harjo, Dwikora. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Herryanto dan Toly, 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan*. Jurnal. Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1 Hal 124-135
- Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Jotopurnomo dan Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Tax & Accounting Review Vol. 1, No.1:50-54
- Mc Mahon, C. 2001. *Collective Rationality and Collective Reasoning Cambridge*. Cambridge University Press.
- Manurung, Surya 2013, *Kompleksitas Kepatuhan Pajak*: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

- Rahman, 2011. *Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak.* *Daya saing*. jurnal ekonomi manajemen sumber daya volume 12 nomor 2. Desember 2011
- Rahayu, Siti Kurnia 2010 .*PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sadiman, Arif Sukadi. 1946. *Beberapa Aspek Pengembangan Sumber Belajar* . Cet.I. Jakarta: Mediatama Sarana Perkasa.
- Santoso, Wahyu. 2008. *Analisa Resiko Ketidapatuhan Wajib Pajak sebagai dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol 5 No.1: 85- 137
- Saragih, S. F., 2013. *Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur*. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, Medan. Skripsi USU. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/39496>
- Silversius, Suke .1991. *Evaluasi Hasil Belajar dan Umpan Balik*, Jakarta: Grasindo
- Sulistiyawati, dkk. 2012. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak*. *Jurnal Infesta* Vol 8 No 1 2012
- Suliyanto, 2011, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sudiyono, Anas. 1996, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Penerbit CV. Alfa Beta, Bandung
- Susanto, H., 2012. *Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak*, <http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak>
- Tiraada, Tryana A.M. 2013, *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3
- Viani, Y.R.N dan N. Budi, Y.A.B (2012) *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak ( studi kasus di Kantor Pajak di Jakarta Kelapa Gading*. *Jurnal Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*. Vol. 7 No.1
- Winerungan O.L. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayana Fiskus dan Sanksi Perpajakan TerhadapKepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No.3 : 966