**KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS LAYANAN, NORMA SUBYEKTIF, DAN KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DENGAN SIKAP INDIVIDU SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Studi pada KPP Pratama di Kota Semarang

**Budiyati**

**Universitas Diponegoro**

***ABSTRACT***

*Continuity of state income taxes is required since the sector is a major source of tax revenue receipts State Budget. To ensure this, tax compliance is one of the keys to success in the government collecting tax revenue. Therefore, it is necessary to study the factors that influence taxpayer compliance in paying taxes.*

*Taxpayer compliance research model developed in this study consists of four predictor variables, including quality of service, subjective norms, beliefs and attitudes taxpayer. The data needed in this study were obtained through interviews using questionnaires to 100 individual taxpayers in Semarang STO. Testing the research model with empirical data performed using Structural Equation Modeling (SEM).*

*The results of the data analysis by SEM showed ten hypotheses developed in this study, there are four hypotheses that can be proven statistically. Testing Of the hypothesis showed that individual attitudes are influenced by factors of service quality and trust while tax compliance influenced by the individual's attitude and subjective norm.*

*Keywords: quality of service, subjective norms, trust, individuals attitudes, tax compliance*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang dominan tapi penerimaannya belum optimal. Salah satu indikator bahwa penerimaan pajak belum optimal adalah *tax ratio* Indonesia yang masih rendah. *Tax ratio* adalah perbandingan penerimaan pajak dengan produk domestik bruto ([PDB](http://id.wikipedia.org/wiki/Produk_domestik_bruto)). *Tax ratio* seringkali menjadi ukuran kinerja sektor perpajakan. Tetapi bagaimana cara menghitung *tax ratio* masih menjadi perdebatan, karena beberapa negara memasukkan pajak daerah selain pajak pusat. Sedangkan Indonesia hanya memasukkan pajak pusat. Sedangkan pajak sebetulnya terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Negara lain ada yang memasukkan unsur pajak daerah dan royalti dari penerimaan sumber daya alam untuk menghitung *tax ratio.* Tingkat *tax ratio* Indonesia tanpa memasukkan pajak daerah dan penerimaan sumber daya alam (SDA) dibandingkan dengan negara lain di Asia Tenggara dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1**

***Tax Ratio* Indonesia dengan Negara Asia Tenggara**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nama Negara** | [**2008**](http://data.worldbank.org/indicator/GC.TAX.TOTL.GD.ZS?order=wbapi_data_value_2008+wbapi_data_value+wbapi_data_value-first&sort=asc) | [**2009**](http://data.worldbank.org/indicator/GC.TAX.TOTL.GD.ZS?order=wbapi_data_value_2009+wbapi_data_value&sort=asc) | [**2010**](http://data.worldbank.org/indicator/GC.TAX.TOTL.GD.ZS?order=wbapi_data_value_2010+wbapi_data_value&sort=asc) | [**2011**](http://data.worldbank.org/indicator/GC.TAX.TOTL.GD.ZS?order=wbapi_data_value_2011+wbapi_data_value+wbapi_data_value-last&sort=asc) |
| Kamboja | 10.6 | 9.7 | 10.1 | 10.0 |
| [Indonesia](http://data.worldbank.org/country/indonesia) | 13.0 | 11.4 | 11.3 | 12.3 |
| [Malaysia](http://data.worldbank.org/country/malaysia) | 14.7 | 14.9 | 13.8 | 15.5 |
| [Philipina](http://data.worldbank.org/country/philippines) | 13.6 | 12.2 | 12.1 | 12.3 |
| [Singapura](http://data.worldbank.org/country/singapore) | 15.0 | 14.7 | 13.5 | 14.1 |
| [Thailand](http://data.worldbank.org/country/thailand) | 16.4 | 15.2 | 16.0 | 17.6 |

Sumber: Diolah dari Data World Bank 2008-2012 (<http://data.worldbank.org/>diakses pada tanggal 28 Maret 2013)

Dari Tabel 2 dapat dilihat perbandingan *tax ratio* negara-negara dikawasan Asia Tenggara dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2011. *Tax ratio* Indonesia masih ketinggalan dibandingkan beberapa negara di kawasan Asia Tenggara. Hal ini berarti jumlah penerimaan pajak dibandingkan Produk Domestik Bruto di Indonesia masih kecil. Ini berarti tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh masyarakat masih harus ditingkatkan.

Pemerintah Indonesia khususnya Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan terobosan-terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dan meningkatkan *tax ratio*. Sesuai dengan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara dan menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

**Tabel 2**

**Jumlah Angkatan Kerja dan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Penduduk Bekerja** | **Jumlah WP OP** | **%** |
| 2009 | 697,252 | 142,563 | 20.45 |
| 2010 | 747,359 | 159,910 | 21.40 |
| 2011 | 708,836 | 186,575 | 26.32 |
| 2012 | 725,876 | 207,085 | 28.53 |

Sumber : Data Kanwil DJP Jawa Tengah I dan BPS Jawa Tengah

Pada Tabel 2 dapat dilihat prosentase jumlah angkatan kerja di kota Semarang dibandingkan dengan jumlah penduduk yang sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi masih sangat kecil prosentasenya dibanding prosentase secara nasional. Masih banyak potensi untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Kota Semarang.

**Tabel 3**

**Rasio Kepatuhan SPT PPh di Kota Semarang**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Jumlah WP Terdaftar** | **Jumlah SPT** | **Prosentase** |
| 2010 | 182.126 | 132.758 | 73 |
| 2011 | 220.166 | 151.082 | 69 |
| 2012 | 224.126 | 154.609 | 69 |

Sumber : Data Kanwil DJP Jawa Tengah I, Maret 2013

Rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPT) Wajib Pajak terdaftar di Kota Semarang selama 3 (tiga) tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 3. Terlihat dari tahun 2010 mengalami penurunan. Penelitian Agus Nugroho Jatmiko (2006, p 5) menyatakan bahwa pada tahun 2003 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Semarang hanya 64,47%. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terus menurun dari tahun ke tahun.

Selain itu, fenomena empiris ditemukan di tempat penelitian, masih adanya *research gap* bahwa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terutama yang di kota Semarang masih terbatas menyebabkan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak masih menarik untuk dilakukan. Pengaruh kualitas layanan hasil penelitian Hardiningsih (2011), Gardina (2006), Anggoro (2012), Jatmiko (2003) dan Albari (2009) menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Susanto (2013) dan Rahayu (2009) pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Agustina (2010) tentang pengaruh norma subyektif menunjukkan bahwa norma subyektif positif terhadap tindakan Wajib Pajak, Hidayat dan Nugroho (2010), menunjukkan norma subyektif positif terhadap niat untuk tidak patuh terhadap pajak pada wajib pajak orang pribadi, sedangkan Elia Mustikasari (2007), norma subyektif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat *tax professional* untuk berperilaku tidak patuh.

Penelitian pengaruh variabel kepercayaan Wajib Pajak oleh Rahayu (2011) dan Wulandari (2013) menunjukkan kepercayaan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan penelitian Cahyonowati (2011) Kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan tidak signifikan terhadap moral perpajakan.

Berdasarkan *phenomena gap* dan *research gap* diatas, maka permasalahan penelitian yang dirumuskan adalah “Bagaimana meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam membayar pajak?”

**TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL**

**Kepatuhan Pajak**

Sistem *self assessment* menuntut peran dan inisiatif dari wajib pajak mulai dari menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan kewajiban pajaknya dengan kesadaran dan kepatuhan yang tinggi. Kunci sukses dan tulang punggung sistem pengumpulan dana pajak ini berada pada diri wajib pajak, bukan pada fiskus atau pemungut pajak. Menurut kamus Bahasa Indonesia (2003), istilah “kepatuhan” berarti tunduk dan patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan dapat diartikan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan sikap yang tunduk taat, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut  Norman D. Nowak dikutip oleh Mohammad Zain pada buku yang berjudul Manajemen Perpajakan, menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah:

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.
2. mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. menghitung pajak yang terhitung dengan benar.
4. membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Dalam *Practice Note* tentang *Compliance Measurement* yang diterbitkan oleh OECD (2001), kepatuhan dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. kepatuhan administratif (*administrative compliance*).
2. kepatuhan teknis (*technical compliance*).

Kepatuhan administratif mencakup kepatuhan pelaporan dan kepatuhan prosedural. Sedangkan kepatuhan teknis mencakup kepatuhan dalam penghitungan jumlah pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak.

Berdasarkan beberapa definisi kepatuhan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum terdapat 2 (dua) macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan, misalkan melaporkan SPT tepat waktu. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-undang Perpajakan, misalkan mengisi SPT dengan benar, jelas dan lengkap serta membayar pajak sesuai ketentuan.

**Sikap Individu**

Sikap merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena sikap yang terbentuk dalam diri manusia dapat menentukan perilaku dalam menghadapi suatu objek atau masalah yang muncul (Farisya, 2010).

Istilah “sikap” (*attitude*) digunakan pertama kali oleh Herbert Spencer pada tahun 1862. Pada saat itu diartikan sebagai status mental seseorang. Pada tahun 1888 Lange menggunakan istilah sikap untuk menggambarkan kesiapan subjek dalam menghadapi stimulus yang datang tiba-tiba. Jadi sikap tidak hanya merupakan aspek mental tapi juga aspek respon fisik. Penjelasan mengenai sikap digunakan untuk menjelaskan kenapa orang-orang dapat berperilaku berbeda dalam situasi yang sama (Saifuddin Azwar, 2013, p.3-4).

Sikap manusia atau disingkat dengan sikap, telah didefinisikan dalam berbagai versi menurut para ahli. Menurut para ahli psikologi seperti Louis Thurstone (1928), Rensis Likert (1932) dan Charles Osgood. Louis Thurstone ahli psikologi mendefinisikan sikap sebagai “*an attitude as the degree of positive or negative affect associated with some psychological object. By psychological object Thurstone means any symbol, phrase, slogan, person, institution, ideal, or idea, toward which people can differ with respect to positive or negative affect”.* Secara spesifik Thurstone memformulasikan sikap sebagai suatu tingkatan afeksi baik positif maupun negatif dalam hubungannya dengan objek-objek psikologis. Afeksi positif adalah afeksi senang sedangkan afeksi negatif adalah afeksi yang tidak menyenangkan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada objek tersebut (Saifuddin Azwar, 2013, p.5).

**Norma Subyektif**

Keyakinan normatif *(normative beliefs)* adalah keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang memotivasi seesorang untuk memenuhi harapan tersebut *(normative beliefs and motiva-tion to comply)*. Keyakinan normatif merupakan indikator yang kemudian menghasilkan norma subjektif *(subjective norms.* Jadi norma subjektif adalah persepsi seseorang tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu (Elia mustikasari, 2007 p.7). Seseorang bisa terpengaruh atau tidak terpengaruh oleh tekanan sosial. Berkaitan dengan studi ini, norma subjektif adalah keyakinan Wajib Pajak tentang kekuatan pengaruh orang-orang atau faktor lain di lingkungannya yang memotivasi seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhan pajak.

Menurut Kreitner & Kinicki (2001), norma subjektif diartikan sebagai penerimaan tekanan sosial untuk menampilkan sebuah perilaku yang spesifik. Selanjutnya Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan jika norma subyektif merupakan persepsi individu berhubungan dengan kebanyakan dari orang-orang yang penting bagi dirinya mengharapkan individu untuk melakukan atau tidak melakukan tingkah laku tertentu, orang – orang yang penting bagi dirinya itu kemudian dijadikan acuan atau patokan untuk mengarahkan tingkah laku. Norma Subyektif merupakan dasar determinan kedua dari intensi dalam teori *planned behavior*, norma subyektif pun masih terkait dengan *belief*s (keyakinan-keyakinan). Namun belief pada norma subyektif berbeda jenis dengan belief dalam sikap karena belief dalam norma subyektif merupakan representasi persepsi dari *significant others* (tokoh panutan) baik perorangan maupun berkelompok yang kemudian mempengaruhi individu apakah akan menampilkan perilaku atau tidak.

**Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2006), harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Menurut Wyckof (1994), kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas semua kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman *et al*. (1988), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang pertama, jasa yang diharapkan (*expected service*), kedua jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasinya, baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan dari seorang pengguna atau pelanggan menurut Rust, Zahorik dan Keiningham (1996) ada tiga macam, yaitu: (1) Harapan keinginan (*will expectation*): tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen pada saat menilai kualitas jasa tertentu. (2) harapan seharusnya (*should expectation*): tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima oleh konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya terjadi jauh lebih tinggi dari apa yang diperkirakan akan terjadi. (3) Harapan ideal (*ideal expectation*): tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen.

**Kepercayaan Wajib Pajak**

Menurut Ba dan Pavlou (2002) mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Misalnya kepercayaan rakyat terhadap pemerintah. Pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Fukuyama (2000) menyatakan bahwa timbulnya kepercayaan kepada pihak lain, baik kepada individu, kelompok individu maupun organisasi, dapat terjadi seketika berdasarkan nilai atau norma informal yang dimiliki bersama yang memungkinkan anggota organisasi berkerja sama dengan pihak lain. Jika anggota suatu masyarat mengharapkan bahwa pihak lain juga akan berperilaku dapat dipercaya dan jujur, maka kedua pihak akan sampai pada tingkat *trust one another*. Rasa percaya ini berlaku sebagai minyak pelumas dalam setiap organisasi secara efisien. Hasil kepercayaan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi.

**Pengaruh Kualitas pelayanan, Norma Subyektif, dan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap sikap individu Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sikap merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena sikap yang terbentuk dalam diri manusia dapat menentukan perilaku dalam menghadapi suatu objek atau masalah yang muncul (Farisya, 2010). Sikap dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku, baik perilaku yang positif maupun yang negatif.

Model keinginan berperilaku disebut juga bebagai *Theory of Reasoned Action* menggambarkan pengintegrasian komponen-komponen sikap secara menyeluruh ke dalam struktur yang dimaksudkan untuk menghasilkan penjelasan yang lebih baik maupun peramalan yang lebih baik mengenai perilaku.

Teori ini terbentuk karena model sikap yang ada tidak dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku. Hal ini terjadi ketika seseorang mempunyai sikap positif terhadap suatu obyek (merek produk), akan tetapi sikap itu tidak disertai dengan perilaku pembelian. Ini disebabkan karena ada unsur lain yang menentukan perilaku dan norma subyektif. Norma subyektif merupakan suatu upaya untuk mencakup pengaruh non-kesikapan pada niat dan implikasinya pada perilaku.

Menurut *Theory of Reasoned Action* tersebut perilaku (*Behavior*) seseorang tergantung pada minatnya (*intention*), sedangkan minat untuk berperilaku tergantung pada sikap (*attitude*) dan norma subyektif (*subjective norm*) atas perilaku.

**H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap sikap individu Wajib Pajak Orang Pribadi**

**H2: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap sikap individu Wajib Pajak Orang Pribadi**

**H3: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap sikap individu Wajib Pajak Orang Pribadi**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Norma Subyektif, dan Kepercayaan terhadap Kepatuhan**

Rina Irawati dan Muniroh (2009) dalam penelitiannya tentang pengaruh sikap wajib pajak orang pribadi terhadap kesadaran perpajakan di KPP Pratama Malang Selatan menyebutkan, secara simultan dan parsial terdapat pengaruh yang bermakna dan signifikan antara sikap wajib pajak orang pribadi terhadap kesadaran perpajakan. Dari keempat variable jenis pekerjaan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kesadaran perpajakan sebesar 33%. Tingkat penghasilan memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 22,5% terhadap kesadaran perpajakan, masa kerja juga memiliki pengaruh signifikan sebesar 18.7% terhadap kesadaran pajak. Farisya Widya Agustina (2010) dalam penelitiannya tentang pengaruh sikap, norma subyektif dan kewajiban moral terhadap tindakan wajib pajak pribadi di KPP Serpong menyampaikan bahwa sikap dilihat dari keinginan membayar pajak lebih kecil dari seharusnya, perasaan pemanfaatan pajak yang tidak transparan, dan perasaan dirugikan oleh sistem perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05 yang berarti sikap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tindakan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh norma subjektif yang dianut oleh seseorang. Pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak telah diteliti oleh beberapa peneliti diantaranya : Farisya (2010) yang menyimpulkan bahwa norma subyektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tindakan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Widhi Hidayat dkk (2010) dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa norma subyektif berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat untuk tidak patuh terhadap pajak pada wajib pajak orang pribadi. Elia Mustikasari (2007) dalam penelitian terhadap wajib pajak badan menyimpulkan bahwa norma subyektif berpengaruh negative dan signifikan terhadap niat tax professional untuk berperilaku tidak patuh.

Penelitian yang dilakukan oleh Puspita Rahayu (2011) pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto menyebutkan bahwa kepercayaan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nur Cahyonowati (2011) dalam penelitiannya terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Semarang menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap moral perpajakan. Penelitian Inneke Wulandari (2013) menyimpulkan bahwa kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi pengaruh yang signifikan . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi rasa kepercayaan kepada aparat pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

**H4: Sikap individu berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**H5: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**H6: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**H7: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Norma Subyektif, dan Kepercayaan terhadap Kepatuhan dengan Sikap Individu sebagai Variabel Intervening**

Norma Subyektif adalah persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. (Ajzen, 1988). Norma subyektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Ajzen, 1991).

Norma subjektif lebih mengacu pada persepsi individu terhadap apakah individu tertentu atau grup tertentu setuju atau tidak setuju atas perilakunya, dan motivasi yang diberikan oleh mereka kepada individu untuk berperilaku tertentu. Orang disekitar yang direferensikan ini misalnya teman, keluarga, atau pimpinan.

Hasil penelitian Trongmateerut, P dan Sweeney, John T (2012), menunjukan bahwa norma subyektif mempengaruhi minat secara tidak langsung melalui pengaruhnya terhadap sikap. Bock et al (2005); Shaftel dan Shaftel (2005) dalam modelnya menunjukan bahwa pengaruh norma subyektif terhadap minat dimediasi oleh sikap.

**H8: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap sikap individu Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sikap individu sebagai variabel intervening**

**H9: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap sikap individu Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sikap individu sebagai variabel intervening**

**H10: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap sikap individu Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sikap individu sebagai variabel intervening**

**METODE PENELITIAN**

**Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi adalah keseluruhan unit yang di dalamnya terdapat informasi yang ingin diketahui (Parasuraman, 1991). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kota Semarang.

Penentuan jumlah sampel untuk analisis *Structural Equation Modeling* menggunakan rumus (Ferdinand, 2005):

Jumlah sampel = jumlah indikator x 5 sampai 10

Karena dalam penelitian ini terdapat 19 indikator, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 95 – 190 responden. Selanjutnya Hair, dkk dalam Ferdinand (2005) menemukan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk SEM adalah antara 100 – 200 sampel. Dengan mengacu pada pendapat Hair maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 responden.

Subyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP wilayah kota Semarang. Dalam perencanaan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada subyek penelitian untuk diisi.

**Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian**

Secara keseluruhan, penentuan atribut dan indikator serta definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat dalam Tabel 4 berikut :

**Tabel 4**

**Definisi Operasional dan Indikator Penelitian**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel/Atribut** | **Definisi Operasional** |  | **Nama Dimensi/Indikator** |
| Kualitas Pelayanan | Kemampuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen | X1 | Reliabilitas |
| X2 | Tanggung jawab |
| X3 | Kepastian |
| X4 | Empati |
| X5 | Berwujud |
| Norma Subyektif | Keyakinan seseorang tentang kekuatan pengaruh orang-orang atau faktor lain di lingkungannya yang memotivasi seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhan pajak. | X6 | Pengaruh teman |
| X7 | Pengaruh petugas pajak |
| X8 | Pengaruh media massa |
| Kepercayaan | Penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. | X9 | Integritas |
| X10 | Kompetensi |
| X11 | Konsistensi |
| X12 | Loyalitas |
| X13 | Keterbukaan |
| Sikap individu terhadap pajak | Sebuah evaluasi kepercayaan  *(belief)* atas perasaan positif maupun negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan | X14 | Keinginan membayar pajak sesuai aturan |
| X15 | Perasaan pemanfaatan pajak yang transparan |
| X16 | Perasaan dimudahkan oleh sistem perpajakan |
| Kepatuhan  Wajib Pajak | sikap yang tunduk taat, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. | X17 | Lapor tepat waktu |
| X18 | Membayar pajak terutang |
| X19 | Membayar tunggakan pajak |

**Metode Analisis Data**

Untuk menguji model dan hubungan yang dikembangkan dalam penelitian ini diperlukan suatu teknik analisis. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui progam AMOS.

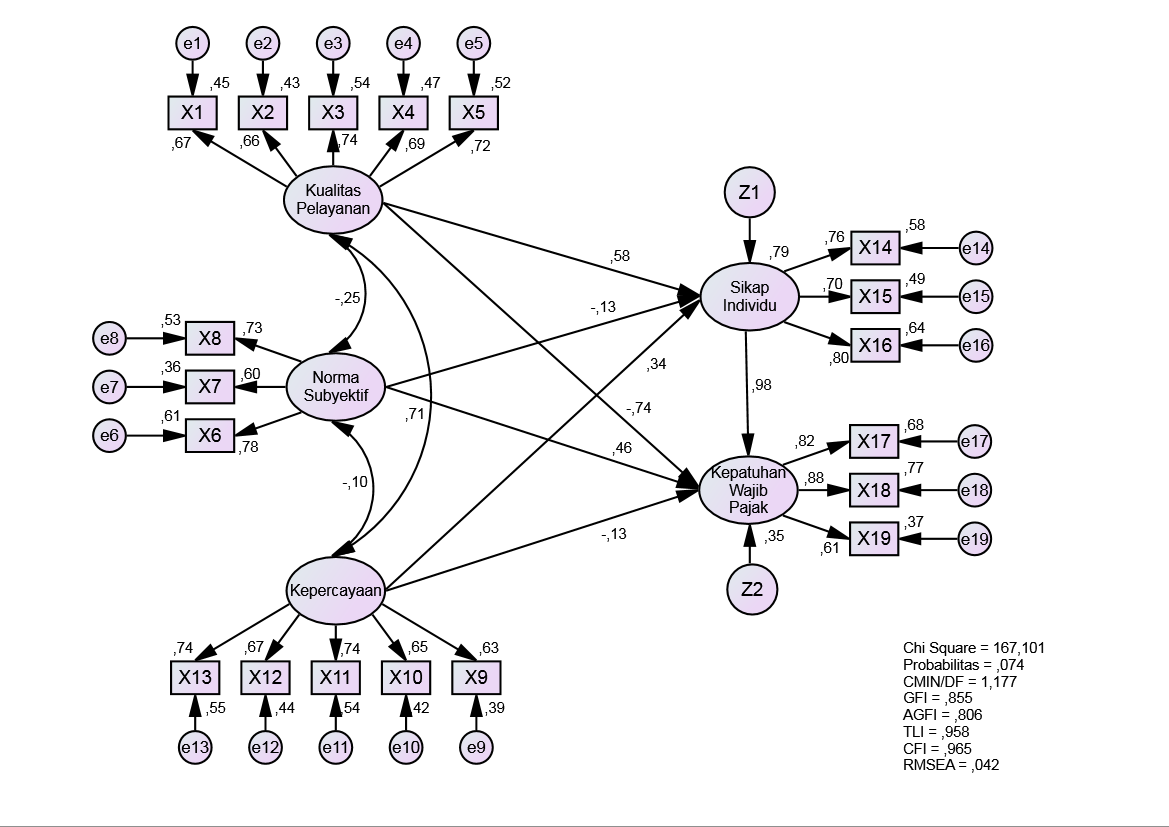
**ANALISIS DATA**

**Analisa *Full Model***

Setelah melakukan analisis *measurement model* melalui konfirmatori factor analisis dan dilihat bahwa masing-masing indicator dapat digunakan untuk mendefinisikan sebuah konstruk laten, maka selanjutnya adalah pengujian pada *full model* yang dikembangkan dalam penelitian ini.

**Gambar 1**

**Analisis *Full Model***



Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

Seperti halnya dalam konfirmatori factor analisis, pengujian *Structural Equation Model* juga dilakukan dengan dua macam pengujian, yaitu kesesuaian model serta uji signifikansi kausalitas melalui uji koefisien regresi (Ferdinand, 2005).

1. **Uji Kesesuaian Model-*Goodness Of Fit Test***

Indeks-indeks kesesuaian model yang digunakan sama seperti pada konfirmatori factor analisis. Pengujian model SEM ditujukan untuk melihat kesesuaian model. Adapun hasil pengujian *goodness of fit* pada full model yang dikembangkan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 5.

**Tabel 5**

***Goodness Of Fit Test Full Model***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Goodness of Fit Indeks*** | ***Cut off Value*** | **Hasil** | **Evaluasi Model** |
| Chi-Square (df = 142 dan α = 5%) =170.809 | < 170.809 | 167.101 | Baik |
| Probability | ≥ 0,05 | 0.074 | Baik |
| CMIN/DF | ≤ 2,00 | 1.177 | Baik |
| GFI | ≥ 0,90 | 0.855 | Marginal |
| AGFI | ≥ 0,90 | 0.806 | Marginal |
| TLI | ≥ 0,95 | 0.958 | Baik |
| CFI | ≥ 0,95 | 0.965 | Baik |
| RMSEA | ≤ 0,08 | 0.042 | Baik |
| *Sumber: Data primer yang diolah, 2014* | | | |

Berdasarkan hasil yang disajikan dalam Tabel 5 terlihat bahwa nilai Chi Square = 167.101 dengan probabilitas = 0.074 selain itu indeks CMIN/DF, TLI, CFI, dan RMSEA juga berada dalam rentang nilai yang diharapkan, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarians sample dan matriks kovarians populasi yang diestimasi tidak dapat ditolak.

1. **Uji Hipotesis**

Setelah melakukan penilaian terhadap asumsi-asumsi yang ada pada SEM, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian ketujuh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai *Critical Ratio* (CR) dari suatu hubungan kausalitas.

**Tabel 6**

**Pengujian Hipotesis**

|  |  |  | Std. Estimate | Estimate | S.E. | C.R. | P |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sikap\_Individu | <--- | Kualitas\_Pelayanan | ,582 | ,850 | ,238 | 3,573 | \*\*\* |
| Sikap\_Individu | <--- | Norma\_Subyektif | -,127 | -,118 | ,093 | -1,269 | ,204 |
| Sikap\_Individu | <--- | Kepercayaan | ,338 | ,398 | ,174 | 2,284 | ,022 |
| Kepatuhan\_Wajib\_Pajak | <--- | Sikap\_Individu | ,978 | 1,097 | ,537 | 2,044 | ,041 |
| Kepatuhan\_Wajib\_Pajak | <--- | Kualitas\_Pelayanan | -,737 | -1,207 | ,626 | -1,929 | ,054 |
| Kepatuhan\_Wajib\_Pajak | <--- | Norma\_Subyektif | ,461 | ,481 | ,183 | 2,632 | ,008 |
| Kepatuhan\_Wajib\_Pajak | <--- | Kepercayaan | -,128 | -,168 | ,339 | -,496 | ,620 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

1. **Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Individu**

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Individu menunjukkan nilai CR sebesar 3.573 dengan probabilitas sebesar 0.000. Oleh karena nilai probabilitas (0.000) < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Individu.

1. **Pengujian Pengaruh Norma Subyektif terhadap Sikap Individu**

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Norma Subyektif terhadap Sikap Individu menunjukkan nilai CR sebesar -1.269 dengan probabilitas sebesar 0.204. Oleh karena nilai probabilitas (0.204) > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Norma Subyektif terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Sikap Individu.

1. **Pengujian Pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Individu**

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Individu menunjukkan nilai CR sebesar 2.284 dengan probabilitas sebesar 0.022. Oleh karena nilai probabilitas (0.022) < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Individu.

1. **Pengujian Pengaruh Sikap Individu terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Sikap Individu terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai CR sebesar 2.044 dengan probabilitas sebesar 0.041. Oleh karena nilai probabilitas (0.041) < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sikap Individu terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1. **Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai CR sebesar -1.929 dengan probabilitas sebesar 0.054. Oleh karena nilai probabilitas (0.054) > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1. **Pengujian Pengaruh Norma Subyektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Norma Subyektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai CR sebesar 2.632 dengan probabilitas sebesar 0.008. Oleh karena nilai probabilitas (0.008) < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Norma Subyektif terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1. **Pengujian Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai CR sebesar -0.496 dengan probabilitas sebesar 0.620. Oleh karena nilai probabilitas (0.620) > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimediasi oleh Sikap**

Sobel test akan digunakan untuk menguji signifikansi koefisien pengaruh variabel sikap dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 7**

**Perhitungan Uji Intervening Pertama dengan Sobel Test**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pengaruh antar Variabel** | | **Sa** | **Sb** | **Sab** | **t hitung** | **t tabel**  **(α = 5%)** |
| **Kualitas Pelayanan 🡪 Sikap**  **(a)** | **Sikap 🡪 Kepatuhan**  **(b)** |
| **0,582** | **0,978** | **0.238** | **0.537** | **0.410** | **1.388** | **1,98** |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

Dari hasil pengujian pertama, diperoleh t hitung sebesar 1.388. Oleh karena t hitung = 1.388 lebih kecil dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,98, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,569 terbukti tidak signifikan dan berarti secara statistik sikap tidak signifikan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimediasi oleh Sikap**

Sobel test akan digunakan untuk menguji signifikansi koefisien pengaruh variabel sikap dalam memediasi pengaruh kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 8**

**Perhitungan Uji Intervening Kedua dengan Sobel Test**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pengaruh antar Variabel** | | **Sa** | **Sb** | **Sab** | **t hitung** | **t tabel**  **(α = 5%)** |
| **Kepercayaan** 🡪 **Sikap**  **(a)** | **Sikap 🡪 Kepatuhan**  **(b)** |
| **0.338** | **0,978** | **0.174** | **0.537** | **0.212** | **1.559** | **1,98** |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

Dari hasil pengujian pertama, diperoleh t hitung sebesar 1.559. Oleh karena t hitung = 1.559 lebih kecil dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,98, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,330 terbukti tidak signifikan dan berarti secara statistik sikap tidak signifikan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

**Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian**

* + - * 1. Pengujian yang dilakukan pada variabel Kualitas Pelayanan dan Sikap Individu dengan menggunakan data empiris menunjukkan bahwa secara statistik Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Individu.
        2. Pengujian yang dilakukan pada variabel Norma Subyektif dan Sikap Individu dengan menggunakan data empiris menunjukkan bahwa secara statistik Norma Subyektif terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Sikap Individu.
        3. Pengujian yang dilakukan pada variabel Kepercayaan dan Sikap Individu dengan menggunakan data empiris menunjukkan bahwa secara statistik Kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Individu.
        4. Pengujian yang dilakukan pada variabel Sikap Individu dan Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan data empiris menunjukkan bahwa secara statistik Sikap Individu terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
        5. Pengujian yang dilakukan pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan data empiris menunjukkan bahwa secara statistik Kualitas Pelayanan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
        6. Pengujian yang dilakukan pada variabel Norma Subyektif dan Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan data empiris menunjukkan bahwa secara statistik Norma Subyektif terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
        7. Pengujian yang dilakukan pada variabel Kepercayaan dan Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan data empiris menunjukkan bahwa secara statistik Kepercayaan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
        8. Dari hasil pengujian pengaruh intervening menunjukkan secara statistik sikap tidak signifikan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
        9. Dari hasil pengujian pengaruh intervening menunjukkan secara statistik sikap tidak signifikan memediasi pengaruh kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Implikasi Teoritis**

Berdasarkan model penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka dapat memperkuat konsep-konsep teoritis dan memberikan dukungan empiris terhadap penelitian terdahulu. Literatur-literatur yang menjelaskan tentang pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan, Norma Subyektif, Kepercayaan, Sikap Individu, dan Kepatuhan Wajib Pajak telah diperkuat keberadaannya oleh konsep-konsep teoritis dan dukungan empiris mengenai hubungan kausalitas antar variabel-variabel tersebut. Beberapa hal penting yang berhubungan dengan implikasi teoritis dapat dijelaskan sebagai berikut:

* + - * 1. Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Individu. Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Sakli Anggoro (2013, p147) dalam penelitiannya menyampaikan kepatuhan dilihat berdasarkan persepsi menurut kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak melalui biaya kepatuhan yang dikeluarkan oleh wajib pajak menghasilkan nilai diatas rata-rata dan dapat dikatakan cenderung baik serta mempunyai pandangan positif tentang pelayanan yang telah mereka terima yang berkaitan dengan pelayanan dari kantor pajak.
        2. Norma Subyektif terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Sikap Individu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widhi Hidayat dkk (2010, p 82) dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa norma subyektif berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat untuk tidak patuh terhadap pajak pada wajib pajak orang pribadi.
        3. Kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Individu. Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian dari Nur Cahyonowati (2011, p 174) yang dalam penelitiannya terhadap WP OP di kota Semarang menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap moral perpajakan.
        4. Sikap Individu terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rina Irawati dan Muniroh (2009, p 236) dan Farisya Widya Agustina (2010, p19) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh yang bermakna dan signifikan antara sikap wajib pajak orang pribadi terhadap kesadaran perpajakan.
        5. Kualitas Pelayanan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sri Rahayu (2009, p 137) yang menyebutkan bahwa pelayanan KPP di KPP Pratama Bandung “X” dengan sistem administrasi modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
        6. Norma Subyektif terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farisya (2010, p 2) yang menyimpulkan bahwa norma subyektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tindakan wajib pajak orang pribadi.
        7. Kepercayaan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Cahyonowati (2011, p 174) yang menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap moral perpajakan.

**Implikasi Manajerial**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak diperlukan Pelayanan Pajak yang berkualitas dan Kepercayaan Wajib Pajak yang dapat membangun Sikap Wajib Pajak yang positif terhadap Pajak serta Norma Subyektif.

Mengacu pada hasil temuan pada penelitian ini maka untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak diupayakan melalui:

* + - * 1. Pertama dilakukan melalui perbaikan Kualitas Pelayanan karena kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh sebesar 0,582 dimana pengaruh tersebut merupakan pengaruh yang paling besar dalam membangun sikap wajib pajak
        2. Kedua, dilakukan dengan membentuk Norma Subyektif karena variabel ini memiliki pengaruh sebesar 0,461 yang berada pada urutan kedua setelah variabel kualitas pelayanan
        3. Ketiga, dilakukan dengan meningkatkan Kepercayaan Wajib Pajak karena hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kepercayaan wajib pajak terbukti berpengaruh signifikan terhadap sikap wajib pajak dengan pengaruh sebesar 0,338 yang berada di bawah variabel kualitas pelayanan dan norma subyektif.

**Tabel 9**

**Implikasi Manajerial Pertama Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Variabel Kualitas Pelayanan | Indeks | Kategori Indeks | Implikasi Manajerial |
| Tanggung Jawab (X2) | 75.1 | Tinggi | Membuat sanksi tegas kepada oknum petugas pajak yang melakukan pungutan liar |
| Reliabilitas (X1) | 75.7 | Tinggi | Prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga dengan sistem ini pelayanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata |
| Empati (X4) | 77.0 | Tinggi | KPP memberikan kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan melalui *e-billing system* yang bisa dilakukan di bank mana saja, Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan dimana saja, penyempurnaan sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-*Filling*. Penyempurnaan sistem pendaftaran NPWP secara e-*registration.* |
| Kepastian (X3) | 77.1 | Tinggi | Adanya kepastian bahwa pajak yang dibayarkan digunakan secara bertanggung jawab untuk pembangunan dan kesejahteraan |
| Berwujud (X5) | 81.1 | Tinggi | KPP memberikan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dengan perluasan ini dapat meningkatkan pelayanan dan kenyamanan wajib pajak . |

Sumber: Dikembangkan untuk Tesis ini, 2014

**Tabel 10**

**Implikasi Manajerial Melalui Peningkatan Norma Subyektif**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Variabel Norma Subyektif | Indeks | Kategori Indeks | Implikasi Manajerial |
| Pengaruh Teman (X6) | 52.3 | Sedang | Memberikan seminar dan penyuluhan kepada para wajib pajak maupun calon wajib pajak (mahasiswa dll) tentang manfaat pajak, hak dan kewajiban Wajib Pajak |
| Pengaruh Media Massa (X8) | 52.3 | Sedang | Mensosialisasikan aktivitas tokoh-tokoh masyarakat, tokoh-tokoh agama, tokoh-tokoh kepemudaan dalam melakukan pembayaran pajak melalui media massa agar diketahui para pengikutnya |
| Pengaruh Petugas Pajak (X7) | 56.0 | Sedang | Melakukan pendekatan terhadap tokoh-tokoh masyarakat, tokoh-tokoh agama, tokoh-tokoh kepemudaan yang menjadi panutan untuk menjadi wajib pajak |

Sumber: Dikembangkan untuk Tesis ini, 2014

**Tabel 11**

**Implikasi Manajerial Ketiga Melalui Peningkatan Kepercayaan Wajib Pajak**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator Variabel Kepercayaan | Indeks | Kategori Indeks | Implikasi Manajerial |
| Integritas (X9) | 70.3 | Sedang | 1. Petugas pajak atau Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam *skill*, *knowledge*, dan *experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan, petugas bank tempat pembayaran dapat melayani dan memberikan penjelasan terhadap wajib pajak dengan ramah agar wajib pajak benar-benar paham sesuai yang diharapkan atau diinginkan. 2. Transparansi pendapatan pajak dan realisasi kegiatan yang dibiayai pajak sehingga masyarakat dapat mengetahui aliran dana pajak |
| Keterbukaan (X13) | 72.0 | Sedang |
| Konsistensi (X11) | 76.3 | Sedang |
| Loyalitas (X12) | 77.3 | Sedang |
| Kompetensi (X10) | 77.6 | Sedang |

Sumber: Dikembangkan untuk Tesis ini, 2014

**Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan yang ditemukan, yaitu:

* + - * 1. Nilai GFI (0,855) dan AGFI (0,806) hasil pengujian model penelitian yang masih masuk dalam kategori marginal.
        2. Hasil pengujian pengaruh norma subyektif terhadap sikap wajib pajak tidak dapat dibuktikan secara statistik, artinya hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini tidak dapat diterima.
        3. Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak dapat dibuktikan secara statistik, artinya hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

**Agenda Penelitian Mendatang**

Mengacu pada keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini maka agenda penelitian mendatang adalah sebagai berikut:

* + - * 1. Untuk meningkatkan nilai GFI dan AGFI maka pada agenda penelitian mendatang perlu ditambahkan jumlah indikator pengukuran untuk masing-masing variabel dan menambahkan sampel penelitian hingga 110.
        2. Menguji kembali variabel-variabel yang belum terbukti pengaruhnya, yaitu norma subyektif, kualitas pelayanan, dan kepercayaan dengan menggunakan sampel yang lebih homogen karakteristiknya, misalnya dengan menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi yang memiliki peredaran usaha tertentu dengan jenis usaha dibatasi pada bidang tertentu.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agus Nugroho Jatmiko (2003), “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”**,** Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.

Agustina, Farisya Widya, (2010), Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, dan Kewajiban Moral terhadap Tindakan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Serpong,Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional”Veteran” Jakarta.

Albari, (2009), “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak”, *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1, April 2009 Hal: 1–13.*

Anggoro, Sakli, (2012),Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Reformasi Perpajakan:Kualitas Pelayanan dan Manajemen Organisasi, Disertasi Program Doktor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Pertanian Bogor.

Azwar, Saifuddin, (2013), Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya, Pustaka Pelajar.

Ba dan Pavlou, (2002), "*Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets: Price Premiums and Buyer Behavior*", *MIS Quarterly, 26, 243-268.*

Bappeda Provinsi Jawa Tengah dan BPPS Provinsi Jawa Tengah, Jawa Tengah Dalam Angka 2011

Botlhole, Thuto Dneo, (2010), *Institutions And Tax Revenue Mobilisation In Sub*-*Sahara Africa*, Journal South African Journal of Economics.

Braitwaite, V., (2003). A new approach to tax compliance, Taxing Democracy: Understanding Tax Avoidance and Evasion. Ed rev Ashgate: Aldershot.

Budi, Ikhsan, (2007), “Kajian Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”,Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis Dan Sektor Publik (Jambsp) Vol. 3 No. 3 – Juni 2007: 288 – 310 Issn 1829 – 9857.

Cahyonowati, Nur, (2011), “Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi”, *JAAI Volume 15 No.2 Desember 2011***,** pp 161-177.

Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu, (2006), Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu, Kencana, Jakarta

Eagly dan Chaiken, (1993), *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt.

Elia Mustikasari (2007), “Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya”, *Simposium Nasional Akuntansi pp 18-20 Universitas Hasanuddin Makassar.*

Euphrasia Susy Suhendra, (2010), “Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan”,*Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Volume 15, April 2010 58.*

Fishbein dan Ajzen, (1975), *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research.*

Gardina, Trisia dan Dedy Haryanto (2006), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, Modus, 18 (1), 10-28.

Gumbira-Sa’id, Rachmayanti, & Muttaqin (2001), Manajemen Teknologi Agribisnis: Kunci menuju daya saing global produk agribisnis. Jakarta: Ghalia Indonesia

Hardiningsih, Pancawati (2011), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak *The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax, Dinamika Keuangan Dan Perbankan, Nopember 2011, Hal: 126 - 142 Vol. 3, No.1 ISSN :1979-4878.*

Harinudin, Erwin, (2009),“Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei–Agustus 2009, hlm. 96-104 Volume 16, Nomor 2 ISSN 0854-3844.*

Hidayat, Widhi dan Argo Adhi Nugroho, (2010),”Studi Empiris *Theory of Planned Behavior* dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi”, *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Vol.12 No.2, November 20120, pp 82-93.*

<http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>Rabu, 20 Pebruari 2013 - 13:02

Ibrahim, Maulana Malik, (2009), **“**Hubungan Sikap Pelanggan, Norma Subjektif Pelanggan dan Kontrol Perilaku Pelanggan dengan Intensi Kepatuhan Pelanggan dalam Membayar Tagihan Jasa Telepon Rumah di PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk Malang (Penerapan *Teory of Planned Behavior*)”, Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN).

Irawati, Rina dan Muniroh, (2009), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kesadaran Perpajakan: Studi pada Wajib Pajak KPP Pratama Malang Selatan, *Journal Accounting Business And Management D : 1-163-4, Issn : 0854-4190 , Pub: Vol 16 , Desember, 2009.*

Jatmiko, Agus Nugroho, (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”**,** Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.

Jenkins dan Forlem, (1993), *Enhancing Voluntary Compliance By Reducing* Compliance *Cost: A Taxpayer Service Reducing*.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 544/KMK.04/2000

Kirchler, 2007, “Why Pay Taxes? A Review of Tax Compliance Decisions”, International Studies Program Working Paper 07-30 December 2007.

Kiryanto, (2000), “Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya,” EKOBIS, Vol. 1 No. 1, p. 41 – 52.

Kotler P, Keller KL, (2006),Marketing Management. Ed ke-12. Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.

Kreitner & Kinicki, (2001),Organizational Behavior (5th ed., 774 pages). Burr Ridge, ILL:

Lebukan,Yosefa, (2011), Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, Skripsi,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Macaulay and Cook,(1997), "*Practical steps to empowered complaint* management", Managing Service Quality, Vol. 7 Iss: 1

Mardiasmo (2002), Perpajakan, Andi Offset, Yogyakarta.

Mustikasari, Elia, (2007), “Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya”, *Simposium Nasional Akuntansi pp 18-20 Universitas Hasanuddin Makassar.*

Musyarofah, Siti dan Purnomo, Adi, (2008), “Pengaruh Kesadaran dan Persepsi tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**,** *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik, ISSN 1829 – 9857.*

Novak, Norma D. (1989),*Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.

Nugroho Jatmiko (2003) “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”**,** Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.

Pancawati Hardiningsih, (2011), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak *The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax, Dinamika Keuangan Dan Perbankan, Nopember 2011, Hal: 126 - 142 Vol. 3, No.1 ISSN :1979-4878.*

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, hal. 12-40.*

Prabowo, Yusdianto, (2004), Akuntansi Perpajakan Terapan, Grasindo

Puspita Rahayu Widodo (2011), Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, Kepercayaan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto),Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional”Veteran” Jakarta.

Rahayu, Sri dan Ita Salsalina Lingga, (2009),”Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009, p 119-138.*

Robbins, Stephen P, (1996),Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi dan Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia, Prenhallindo, Jakarta.

Sa’id, Gumbira, et all, (2011), Manajemen Teknologi Agribisnis: Kunci menuju daya saing global produk agribisnis. Jakarta: Ghalia Indonesia

Schiffman,L.G.dan Kanuk,L.L, (2008), Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh, Penerbit PT Indeks, Jakarta

Simamora, Bilson, (2002), Panduan Riset Perilaku Konsumen, Surabaya: Pustaka Utama.

Siti Kurnia Rahayu, (2010), Perpajakan Indonesia : Konsep dan. Aspek Formal, Yogyakarta, Graha Ilmu

Soemitro, Rochmat, (1998), Azas dan Dasar Perpajakan, Refika Aditama

Suhendra, Euphrasia Susy, (2010), “Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan”,Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Volume 15, April 2010 58.

Supriyati dan Nur Hidayati, (2008), “Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi Vol.7 No.1 Mei 2008 hal 41-50.

Susanto, Jessica Novia, (2013),“Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak dan Persepsi Pengetahuan Korupsi terhadap Kepatuhan”, Jurnal Ilmiah Mahasiwa Universitas Surabaya Vol 2 Nomor 1/2013.

Tarjo dan Indra Kusumawati, (2006), “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu Studi di Bangkalan”,Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Volume 15, April 2010 58.

Torgler, Benno, (2005), “*Tax Compliance, Tax Morale and Governance Quality***”**, Annual Conference on Public Finance Issues, Andrew Young School of Public Studies, Georgia State University

Trisia, Gardina, dan Dedi Haryanto, (2006), **“**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**”**, *MODUS, vol. 18, no. 1, Maret 2006, p. 10-28.*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan.

UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Waluyo dan Wirawan, (2000), Perpajakan Indonesia, Salemba, Jakarta.

Wenzel, Michael, (2002),“[*The Impact of Outcome Orientation and Justice Concerns on Tax Compliance*](http://ctsi.anu.edu.au/publications/taxpubs/Wenzel.JAP.pdf)”,*Journal of Applied Psychology. pp. 4–5.*

Widodo, Puspita Rahayu, (2012), Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, Kepercayaan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto),Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional”Veteran” Jakarta.

Widodo, Widi, (2010),Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak, Alfabeta.

Witono,Banu, (2008),“Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Akuntansi dan KeuanganVolume 7, Nomor 2, September, hlm.196-208.*

WorldBank <http://data.worldbank.org/> ,diakses pada tanggal 28 Maret 2013.

Wulandari, Inneke, (2013), Pengaruh Keadilan dan Kepercayaan kepada Aparat Pajak terhadap kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Zain,Mohammad, (2007),Manajemen Perpajakan, Salemba Empat.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. 2009. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.Ed ke-5 New York: McGraw-Hill.