

**PENGARUH KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DENGAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi)**



OLEH:

NADIA MONICA

2009/12998

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013
PERIODE WISUDA SEPTEMBER 2013**

**PENGARUH KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP HUBUNGAN
ANTARA PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi)

Oleh:
NADIA MONICA
NIM: 12998/2009

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi/thesis untuk persyaratan wisuda periode September 2013 dan telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing

Padang, Agustus 2013

Pembimbing I



Nurzi Sebrina, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19720910 199802 2 003

Pembimbing II



Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19771123 200312 1 003

**Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Hubungan Antara Persepsi
Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus
dengan Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Empiris terhadap WPOP di Kota Bukittinggi)**

Nadia Monica

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang
Email : nadiamonica65@yahoo.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh kondisi keuangan wajib pajak yang berperan sebagai variabel moderating pada hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini tergolong penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP yang ada di Kota Bukittinggi. Sedangkan sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden dari wajib pajak orang pribadi di Kota Bukittinggi. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban – jawaban responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis*.

Berdasarkan hasil analisis regresi dengan tingkat signifikansi 5%, maka hasil penelitian ini menyimpulkan: (1) persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien β bernilai positif sebesar 0,551, dan nilai signifikansi yaitu 0,000 (kecil dari α 0,05). (2) kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dengan koefisien β bernilai negatif sebesar -0,026 dan signifikansinya yaitu 0,216 (besar dari α 0,05).

Kata Kunci : Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This research aims to examine the effect perception of tax service quality on taxpayer's compliance. This research also aims to examine the moderating effect of financial condition of taxpayer's for the relationship between perception of tax service quality with taxpayer's compliance.

This study considered the causative research. The population in this study was individual taxpayer's in Bukittinggi city. The sample was determined by the purposive sampling method and obtain sample of 100 respondent from individual taxpayer's in Bukittinggi city. The research data used are the primary data by questionnaire which have contained respondent answer's. In this research, data analysis used by Moderated Regression Analysis.

Based on the results of regression analysis with a significance level of 5%, the results of the study concluded: (1) the effect perceptions of tax service quality, is positively and significantly related with taxpayer's compliance with the β coefficient is positive amounted to 0,551 and significance value $0.000 < \alpha 0.05$. (2) the moderating effect of financial condition of taxpayer's has no effect related perceptions of tax service quality with taxpayer's compliance with the β coefficient is negative amounted to -0.026 and significance value $0.216 < \alpha 0.05$,

Keyword : Perceptions of tax service quality, financial condition of taxpayer's, , and taxpayer's compliance

1. PENDAHULUAN

Indonesia hingga saat ini masih menjadi negara sedang berkembang yang tidak henti-hentinya melakukan pembangunan di segala bidang yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945. Dalam rangka memenuhi kebutuhan Belanja Negara, Pemerintah selalu berupaya menghimpun dan menggali potensi sumber-sumber Pendapatan Negara baik melalui Penerimaan Dalam Negeri (Penerimaan Pajak & Penerimaan Bukan Pajak) maupun Penerimaan Hibah. Dari 2 (dua) sumber penerimaan tersebut yang paling dominan adalah penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor pajak sebagai kontributor yang paling utama dalam APBN. Semakin besar pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara dituntut untuk terus ditingkatkan.

Dewasa ini pajak merupakan suatu hal yang wajib untuk dipahami dengan baik, itu terjadi karena pajak sudah menjadi bagian penting dalam perekonomian. Wajib Pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terhutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan sistem ini diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokratis akan dapat dihilangkan.

Pemerintah terus menerus berupaya untuk menggali berbagai potensi pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*) dari masyarakat. Berbagai upaya untuk menciptakan masyarakat agar memiliki apresiasi yang baik terhadap kewajiban pajak dan tidak hanya melihat dari sudut pandang wajib pajak saja, tetapi perlu mempertimbangkan aspek-aspek lainnya. Secara simplikasi terdapat permasalahan mendasar pada perpajakan Indonesia, yaitu pertama masalah yang dengan wajib pajak.

Berkaitan dengan kesadaran masyarakat membayar pajak yang tergolong rendah, kedua masalah yang berkaitan dengan aparat pajak yaitu mengenai sumber daya manusia yang dimiliki di Kantor Pelayanan Pajak, dan ketiga masalah pada sistem perpajakan yaitu berkaitan dengan *Tax Ratio* (rasio perpajakan) yang masih rendah (<http://www.ortax.org>).

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assesment system*. Segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Kondisi perpajakan menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya yang membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela/*valuntary of compliance* merupakan tulang punggung *self assesment system*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Parasuraman (1988) dalam Pratama (2009) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pelayanan pada wajib pajak, kondisi administrasi perpajakan suatu Negara, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Seiring dengan perkembangan sosial, ekonomi, politik dan tuntutan rakyat yang semakin besar terhadap sistem demokrasi, fungsi aparat pajak yang paling menjadi sorotan saat ini adalah fungsi memberikan pelayanan (*service*). Hal ini seiring dengan pesatnya perkembangan administrasi publik di Negara maju yang menjurus pada upaya mewirauasakan birokrasi, yaitu sasaran intinya adalah kemungkinan penyediaan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dengan cara yang paling efektif dan efisien.

Apabila kita mengacu kepada paradigma baru administrasi publik di atas,

maka pelayanan prima perpajakan merupakan pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988) yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (kepastian/jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (berwujud/bukti langsung). Jika kepatuhan wajib pajak sebagai produk maka kepatuhan wajib pajak merupakan titik fokus suatu tujuan dan pencapaian organisasi KPP. Dengan demikian wajib pajak tersebut akan merasa puas dan dihormati hak-haknya dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus akan meningkat. Dan sebaliknya jika kualitas pelayanan fiskus tidak baik maka persepsi WP terhadap pelayanan akan menurun.

Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus hanyalah variabel yang memungkinkan tingkat kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan variabel tersebut bersifat *modest* (tidak terlalu kuat) sehingga perlu variabel moderating untuk memperjelas sejauh mana kontribusi persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini kondisi keuangan digunakan sebagai moderating. Dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajak juga harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Apabila penghasilan yang diterima telah memenuhi penghasilan kena pajak (PKP), maka wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan. yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Kondisi keuangan

merupakan kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan (Togler) 2004.

Kondisi keuangan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu profitabilitas dan arus kas. Tingkat profitabilitas (*profitability*) telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya (Bradley, 1994 dalam Agustiantono, 2012). Selain profitabilitas, ukuran penting yang lain adalah arus kas. Demikian juga seseorang yang mengalami kesulitan likuiditas ada kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya. Pada sisi yang lain seseorang yang memiliki penghasilan bersih di atas rata-rata mungkin memiliki dorongan untuk mematuhi kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan fiskus akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Jika pelayanan baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat karena terdorong atas kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak tersebut. Meskipun demikian, kualitas pelayanan sebaik apapun tidak menjamin wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak jika kondisi keuangan wajib pajak memburuk. Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya. Seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak (Torgler, 2004).

Putut Tri Aryobimo (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang kemampuan keuangan individu dalam

dimoderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Permasalahan yang terjadi pada saat ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah terutama tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di Kota Bukittinggi.

TABEL 1
Jumlah WPOP Terdaftar yang Menyampaikan SPT Pada KPP Pratama Bukittinggi

Tahun Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan WPOP (%)
2008	32.027	11.466	35,6
2009	66.950	25.753	38,4
2010	86.580	27.127	31,3
2011	97.935	30.290	30,9

Sumber : *Sistem Informasi Dirjen Pajak-Rekapitulasi Penerimaan SPT Tahunan.*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bukittinggi sebesar 97.935 pada tahun pajak 2011 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Pada tahun 2011, penyerahan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi sampai pada rekapitulasi tanggal proses data 27 Juni yang telah menyampaikan SPT sebanyak 30.290 orang. Jadi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bukittinggi pada tahun pajak 2011 sebesar 30,9% dari total WP OP terdaftar. Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi karena berdasarkan fakta bahwa kepatuhan masyarakat Indonesia masih rendah

terutama WP OP di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi
- b. Untuk menentukan pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat:

1. Bagi pihak akademis dan peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai perpajakan.
2. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini berguna sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan mengenai kemudahan pengisian SPT Tahunan bagi WP OP.
3. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak / fiskus dalam memberikan gambaran mengenai persepsi WP OP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap WP sehingga dapat meningkatkan kepercayaan WP terhadap fiskus.

2. TELAAH LITERATUR

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assisment System* dimana segala pemenuhan

kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Menurut Kiryanto (dalam Perpajakan Konsep, Teori dan Isu 2006: 110) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, yaitu :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 juni 2003 wajib pajak dapat ditetapkan sebagai WP patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut :

- a) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 tahun terakhir.
- b) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c) SPT masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa mas pajak berikutnya.
- d) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis Pajak :

- a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 masa pajak berakhir.
- e) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajaka dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- f) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan public atau badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan pennghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. UU no 16 tahun 2000 tentang ketentuan umum perpajakan dalam Pratama (2009) menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari : kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan, dan pembayaran pajak terutang, dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

3. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan secara umum diartikan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang

memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Namun berdasarkan pendapat para ahli terdapat beberapa definisi berbeda dari kualitas layanan secara umum. Adapun definisi umum dari kualitas pelayanan menurut Kotler (2000:50) dalam Pratama (2009):

“Kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Namun arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga menyenangkan pelanggan, inovasi ke pelanggan, serta membuat pelanggan lebih inovatif”.

Definisi kualitas layanan secara umum di atas lebih mengacu ke sektor bisnis sedangkan kita juga mengenal adanya kualitas layanan publik yang merupakan jenis layanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah. Adapun pengertian dari layanan publik menurut keputusan pemberdayaan aparatur Negara (MEN-PAN) No 63/Kep/MenPan/2003 tanggal 10 Juli 2003 adalah :

“Segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Maka perbedaan layanan publik dan bisnis (*private*) terdapat pada instansi atau jenis layanan tersebut. Layanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan dengan dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat pelaksanaan ketentuan perundang-undangan disebut layanan publik, sedangkan jika diberikan oleh pihak swasta dengan tujuan profit maka disebut jenis pelayanan bisnis (*private*).

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai *A measure of*

how well the delivered customer expectation. Pendapat Parasuraman dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan yang dikatakan berkualitas dan memuaskan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Lovelock (1985) dalam Pratama (2007:19) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Oliver (1980) dalam Putut (2012) mengungkapkan bahwa pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang mereka dapatkan rendah jika kinerja tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan akan meningkat jika kinerjanya sesuai dengan yang mereka inginkan.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada indikator kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dengan kesesuaian pelayanan.
- b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan dari karyawan dan pimpinan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan kecepatan serta mendengar dan mengatasi keluhan / keluhan yang diajukan oleh pelanggan.
- c. *Assurance* (kepastian/jaminan), yaitu pengetahuan, etika, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan keinginan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan terhadap konsumen.
- d. *Empathy* (empati), kesediaan orang-orang dalam suatu organisasi untuk lebih peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan.

- e. *Tangible* (berwujud/bukti langsung), yaitu berupa penampilan, fasilitas fisik, peralatan dan penampilan perorangan.

Sedangkan menurut Gronroos, et. Al (1994) dan Pratama (2009:23) mengatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan :

1. *Outcome-related criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional
2. *Process-related criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses layanan. Kriteria ini terdiri dari : sikap dan perilaku pekerja, keandalan dan sifat dapat dipercaya, dan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan.
3. *Image-related criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Menurut Caro & Garcia (2007), indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

1. Kualitas interaksi, yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan fisik, yaitu bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.

3. Hasil kualitas pelayanan, yaitu apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Fiskus / Pejabat Pajak

Sesuai dengan salah satu bagian dari definisi pajak yang merupakan iuran dari masyarakat kepada negara, yang dapat memungut pajak adalah negara. Oleh sebab itu pihak swasta tidak berwenang untuk memungut pajak, kecuali diberi wewenang oleh kepala negara (hal ini dapat dijumpai pada sistem pemungutan pajak (*withholding system*) yang memberikan wewenang atau badan tertentu untuk memungut atau memotong pajak Negara dari subjek pajak yang memiliki hubungan dengannya. Untuk melaksanakan tugas pengenaan dan pemungutan pajak, negara dalam hal ini pemerintah menunjuk dan memberikan wewenang kepada instansi, orang atau pejabat tertentu untuk melakukan administrasi dan pengawasan pelaksanaan, pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak dikenal sebagai pejabat pajak yang biasa disebut sebagai fiskus.

Meskipun diberi kewenangan menjadi fiskus yang bertanggungjawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi kewenangan setiap pegawai tersebut tetap dibatasi sesuai dengan jenjang jabatan pada instansi yang bersangkutan. Hal ini perlu agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh fiskus yang pada akhirnya dapat merugikan wajib pajak. Oleh karena itu dalam menjalankan tugas yang diberikan kepada seorang fiskus, harus ada penugasan resmi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Dengan demikian, apabila fiskus akan

melakukan pemungutan terhadap wajib pajak atau instansi yang terkait harus dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenalan diri yang sah.

4. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Togler) 2004.

Di dalam perusahaan, tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*) telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan kewajiban perpajakannya (Bradley, 1994, dan Siahaan, 2005) dalam Agustiantono (2012). Sebuah perusahaan yang mempunyai tingkat profitabilitas tinggi tidak menjamin likuiditasnya baik. Hal ini dimungkinkan karena rasio profitabilitas dihitung dari laba akuntansi dibagi dengan investasi, aset, atau ekuitas, yang mana laba akuntansi menganut basis akrual. Oleh karena itu, untuk mengukur kondisi keuangan perusahaan, selain profitabilitas, ukuran penting yang lain adalah arus kas.

Demikian juga perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas ada kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya. Pada sisi yang lain suatu perusahaan yang memiliki penghasilan bersih di atas rata-rata

mungkin memiliki dorongan untuk tidak mematuhi kewajiban pajaknya dalam upaya untuk meminimalkan *political visibility* (Slemrod; Watts dan Zimmerman, dalam Putut 2012).

Berdasarkan uraian tersebut, kondisi keuangan juga dapat berlaku di dalam individu dimana kondisi keuangan individu dapat dijadikan salah satu variabel moderasi yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan untuk melaporkan pajaknya.

Dari penelitian yang meneliti hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan beberapa variabel yang menyatakan bahwa hubungannya dapat dimoderasi oleh beberapa variabel seperti kondisi keuangan, ada beberapa penelitian lain yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajiban keluarganya dapat memoderasi hubungan komitmen seseorang (Brett, Cron & Slocum, 1995) dalam (Putut 2012). Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan. Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2004) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak.

Penelitian Terdahulu

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Manurung (2007) daerah Jawa Timur, Surabaya. Manurung melihat bagaimana pengaruh dan kualitas pelayanan prima perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. Pelayanan prima yang meliputi 3 dimensi

berupa pelaksanaan prosedur pelayanan, tingkat kemampuan sumber daya manusia, dan ketersediaan sarana dan prasarana pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kiryanto (2007) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan struktur pengendalian intern terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Semarang. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan WP. Hasil penelitian Kiryanto (2007) adalah bahwa semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini baik secara parsial maupun bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP.

Pratama (2009) melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Padang, melihat pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan kualitas layanan prima yang ditunjukkan oleh fiskus di KPP mampu mewujudkan salah satu indikator kesuksesan dari pelaksanaan Self Assisment System yaitu berupa kepatuhan sukarela (Voluntary Compliance) dari wajib pajak.

James O. Alabede (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan di moderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak. Objek penelitian ini di negara berkembang Nigeria. Variabel dependen yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kualitas pelayanan fiskus. Hasil penelitian James O. Alabede (2011) adalah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan

wajib pajak dalam memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan.

Putut Tri Aryobimo (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi Wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan di moderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak. Variabel dependen yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kualitas pelayanan fiskus. Hasil penelitiannya adalah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek penelitian ini dilakukan di KPP Semarang.

Hubungan antara Variabel

1. Hubungan Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Parasuraman, 1988) dalam Pratama 2009. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, dengan tolak ukur apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Penerapan kualitas layanan ini dapat dilakukan dengan memberikan semacam fasilitas yang memudahkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya, seperti member kemudahan dalam pembayaran pajak, menghilangkan proses yang berbelit-belit, sehingga kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri secara otomatis akan meningkat karena antara layanan pemungutan sesuai dengan harapan

dan wajib pajak tersebut. Putut (2012) telah menjelaskan tentang kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Pratama (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jadi patuh atau tidaknya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung bagaimana layanan dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi yang memungut pajak itu sendiri.

2. Hubungan Kondisi Keuangan WP, Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan WP

Kondisi keuangan menunjukkan kemampuan seseorang dalam pemenuhan kebutuhannya. Seseorang akan dapat menghindari kewajiban pajaknya jika kondisinya keuangan buruk. Jadi kondisi keuangan yang buruk akan memiliki kecenderungan lebih kepada wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayar kewajiban pajaknya dibandingkan jika wajib pajak berada pada kondisi keuangan yang baik.

Breet (1995) menyatakan adanya pengaruh moderasi dari kondisi keuangan seseorang, artinya beban keuangan dapat mempengaruhi seseorang membebaskan kewajibannya termasuk utang pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Putut

(2012) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, ketika kondisi keuangan wajib pajak baik dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan meningkat. Sebaliknya, apabila kondisi keuangan wajib pajak dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan turun

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual ini dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan, dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Penelitian ini mencoba untuk menganalisis dan mengetahui hubungan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan sebagai moderating. Adapun variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus (X), kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dan kondisi keuangan (moderasi).

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak, bukan fiskus selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam Self Assisment System dengan tujuan pada penerimaan yang optimal.

Tujuan pelayanan untuk menjaga

kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu : Reliability (Kehandalan), Responsiveness (daya tangkap), Assurance (kepastian/jaminan), empathy (empati), tangible (berwujud/bukti langsung).

Variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak merupakan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri. Hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan mungkin menjadi moderat bagi faktor – faktor lain.

Interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, kemudian membahas mengenai interaksi kondisi keuangan wajib pajak dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Maka secara skematis kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan kerangka konseptual seperti pada **Gambar 1 Kerangka Konseptual Lampiran.**

Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H2 : Kondisi Keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap hubungan antara Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib

Pajak.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari tujuan yang dijelaskan pada bab terdahulu, maka penelitian ini tergolong penelitian kausatif. Penelitian kausatif berguna untuk menganalisis pengaruh antara satu variabel dengan berbagai variabel lainnya. Penelitian kausatif bertujuan untuk melihat seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat (Umar, 1999:3). Pada penelitian ini, menjelaskan dan melihat pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderating di Kota Bukittinggi.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:90). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang ada di Kota Bukittinggi.

Sampel merupakan sebagian besar atau kecil dari keseluruhan populasi yang akan diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang menjalankan usaha perdagangan yang telah memiliki NPWP. Lokasi pengambilan sampel berada di Kota Bukittinggi.

Dalam menentukan besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, (Umar,1999) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{30.290}{1 + 30.290 (10\%)^2}$$

$$= 99,67 = 100 \text{ sampel}$$

Dimana : n = besar sampel

N = Ukuran populasi
 e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan 10%

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data subjek, yaitu penelitian yang berupa sikap, opini, pengalaman, atau karakteristik sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian atau responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1996) dalam Putut (2012). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari para WP OP yang ada di Kota Bukittingi. Data ini berupa kuesioner yang nantinya akan diisi oleh para Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner yang berupa angket. Jenis kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup dalam penelitian adalah pertanyaan-pertanyaan yang harus dipilih oleh responden dari berbagai pilihan jawaban yang tersedia.

Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Sugiono, 2011:96). Berikut ini adalah variabel yang:

1. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Pengamatan akan dapat mendeteksi atau menerangkan variabel dalam variabel terikat beserta perubahannya yang terjadi

kemudian. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

2. Variabel bebas (X)

Variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai pengaruh positif ataupun negatif bagi variabel terikat nantinya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus.

3. Variabel pemoderasi

Variabel pemoderasi adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2011:96). Variabel pemoderasi dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menggunakan skala likert dengan alternatif lima jawaban

Uji Instrumen

Suatu hasil penelitian dapat dikatakan valid dan handal apabila data yang terkumpul menunjukkan keadaan yang sesungguhnya ada atau terjadi pada objek yang diteliti menggunakan instrumen yang handal. Untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka digunakan dua macam pengujian, yaitu :

1. Uji validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur sejauh mana instrumen yang digunakan

benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut dalam Gozhali (2007:51). dari print out SPSS versi 16.0 dapat dilihat dari *corrected item total correlation*. Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka nomor item tersebut tidak valid, sebaliknya jika nilai r hitung besar dari nilai r tabel maka item tersebut dinyatakan valid, maka item yang memiliki nilai r hitung yang paling kecil dikeluarkan dari analisis, kemudian dilakukan analisis yang sama sampai semua item dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur bahwa instrumen yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan, sehingga diharapkan dapat digunakan dengan aman karena instrument yang reliabel akan akurat, dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda-beda dan dalam kondisi yang berbeda-beda pula. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa besar suatu pengukuran mengukur dengan stabil atau konsisten dalam Gozhali (2007:53). Instrumen dipercaya jika jawaban dari responden atau pertanyaan yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu,. Uji ini dilakukan dengan menggunakan koefisien cronbach alpha dengan bantuan program SPSS, jika nilai cronbach alpha besar dari 0,6 maka instrument dinyatakan reliabel, dengan criteria berikut :

- a. Kurang dari 0,6 tidak reliabel
- b. 0,6 – 0,7 dapat diterima
- c. 0,7 – 0,8 baik
- d. Lebih dari 0,8 reliabel

Uji Asumsi Klasik

Karena pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *Moderated Regression Analysis (MRA)* maka terlebih dulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi kedua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal (Ghozali,2007). Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah uji Kolmogrov-Smirnov. Alat uji ini digunakan untuk memberikan angka – angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah terjadi normalitas atau tidak dari data – data yang digunakan. Normalitas terjadi apabila hasil dari uji Kolmogrov – Smirnov lebih dari 0,05 (Ghozali,2007).

2. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonearitas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji Multikolonearitas data dapat dilihat dari besarnya nilai VIF (*Variation Inflation Factor*) dan nilai toleransi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen atau tidak terjadi multikolonearitas. Sedangkan, jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (R^2 di atas 0,90) maka hal ini

mengindikasikan adanya multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Apabila ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Akan tetapi, apabila pada grafik scatterplot tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Selain itu, untuk memperkuat asumsi dari uji scatterplot maka terdapat cara lain yang dilakukan dengan pengujian secara statistik adalah uji park. Dalam uji park apabila variabel independen tingkat signifikansinya melebihi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Metode Analisis

Dalam menganalisis hipotesis dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)* atau disebut Uji Interaksi. Alasan menggunakan uji interaksi ini adalah adanya variabel moderating dalam

penelitian ini. Selain itu, uji analisis ini juga direkomendasikan oleh penelitian terdahulu dari Darrow & Kahl (1982), and Hair, Black, Babin & Anderson (2010) dalam Putut (2012).

Model 1 dimana dalam model ini terdapat variabel moderating yaitu Kondisi Keuangan Wajib Pajak dimana variabel dependen diregresikan ke dalam variabel independen, variabel moderating dan hasil perkalian dari variabel independen dan moderating. Persamaan matematis dalam model sebagai berikut :

$$KWP = a + b_1PWP + b_2KKWP + b_3 PWP.KKWP + e$$

Keterangan dari persamaan di atas sebagai berikut :

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak,
PWP = Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus,

KKWP=Kondisi Keuangan Wajib Pajak.

Uji Model (*Goodness Fit of Model*)

1. Uji F (F-test)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan telah sesuai atau tidak.

2. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien Determinasi (*R Square*) pada umumnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel terikat. *R Square* berarti R² sudah disesuaikan dengan derajat masing-masing jumlah kuadrat yang tercakup dalam perhitungan *R Square*. Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Nilai *R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

A. Uji Hipotesis (t-Test)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika nilai t hitung yang dilihat dari analisis regresi menunjukkan kecil dari $\alpha = 0,05$ berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis 95% atau $\alpha = 0,05$ (5%).

Kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jika tingkat signifikan $< 0,05$, t hitung $> t$ tabel, dan koefisien regresi positif maka hipotesis diterima yang berarti tersedia cukup bukti untuk menolak H_0 pada pengujian hipotesis 1 dan 2 atau dengan kata lain tersedia cukup bukti untuk menerima H_1 dan H_2 .
2. Jika tingkat signifikan $< 0,05$, t hitung $> t$ tabel, dan koefisien regresi negatif maka hipotesis ditolak yang berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima H_1 dan H_2 .
3. Jika tingkat signifikan $> 0,05$, t hitung $< t$ tabel dan koefisien regresi bernilai negatif maka hipotesis ditolak yang berarti tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.

4. TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kota Bukittinggi. Kuesioner diantar dan dijemput langsung kepada responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 wajib pajak orang pribadi. Total kuesioner

yang disebar adalah 100, hingga batas akhir pengumpulan data, kuesioner yang diterima berjumlah 77 kuesioner, dan 23 kuesioner yang tidak kembali, sehingga kuesioner yang dapat dianalisis berjumlah 77 pada tabel 7. (**lampiran**)

Daftar rincian demografi responden dalam penelitian ini (**lampiran**).

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa usia responden dengan persentase terbesar yaitu berkisar ≥ 45 tahun sebesar 41,55 % atau sebanyak 32 orang. Diikuti dengan usia 25-35 tahun sebesar 35,07 % atau sebanyak 27 orang. Sedangkan responden yang terkecil adalah usia 36-45 tahun sebesar 23,38 % atau sebanyak 18 orang.

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden laki-laki dan perempuan tidak sama besar jumlahnya. Secara keseluruhan kuesioner diisi oleh 48 orang responden laki-laki dengan persentase sebesar 62,34% dan responden perempuan sebanyak 29 orang dengan persentase sebesar 37,66%.

Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa mayoritas strata pendidikan WPOP dalam penelitian ini adalah SMA yaitu sebanyak 51 orang atau sekitar 66,23%, diikuti oleh S1 sebanyak 23 orang atau 29,87%, selanjutnya diikuti oleh S2 sebanyak 3 orang atau sebesar 3,90%.

Tabel 11 di atas menunjukkan bahwa, dapat dilihat WPOP yang mempunyai NPWP paling tinggi adalah 2-5 tahun yaitu sebanyak 37 orang dengan persentase 48,06%, selanjutnya diikuti yang selama > 5 tahun sebanyak 28 orang dengan persentase 36,36% dan terakhir dengan lama NPWP < 2 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 1,58%.

Tabel 12 di atas menunjukkan bahwa, dapat dilihat WPOP yang menyampaikan SPT paling tinggi adalah 2-5 kali yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase 51,95%, selanjutnya diikuti dengan > 5 kali sebanyak 23 orang dengan persentase 29,87% dan terakhir dengan penyampaian SPT sebanyak < 2 kali

sebanyak 14 orang dengan persentase 18,18%.

Statistik Deskriptif

Untuk lebih mempermudah dalam melihat gambaran mengenai variabel yang diteliti dan setelah melalui proses pengolahan dengan menggunakan program SPSS, variabel tersebut dapat dijelaskan secara statistic seperti yang tergambar pada **Tabel 13. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (lampiran).**

Dari tabel 13 di atas diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 77 orang yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi. Untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diketahui memiliki nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan standar deviasi 0,55 nilai tertinggi 5,00 dan nilai terendah 2,43. Untuk variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90 dengan standar deviasi 0,50, nilai tertinggi 4,93 dan nilai terendah 2,71. Sedangkan untuk variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak (X2) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,67 dengan standar deviasi 0,72 nilai tertinggi 5,00 dan nilai terendah 2,00.

Deskripsi Hasil Penelitian

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 14 distribusi kepatuhan wajib pajak dapat dilihat bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki tingkat capaian tertinggi pada nomor item 3 sebesar 84,16% yang berarti bahwa wajib pajak membayar pajak setiap tahun. Sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor 2 sebesar 73,51% yang berarti wajib pajak tepat waktu dalam penyampaian SPT dalam 2 tahun terakhir. Hal ini

menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikategorikan baik dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

2. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Berdasarkan tabel 15 dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden tertinggi yaitu item nomor 10 sebesar 81,82% yang berarti bahwa fiskus bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak kepada wajib pajak. Sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor 2 sebesar 73,51% yang berarti fiskus memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dapat dikategorikan baik.

3. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 16 distribusi Kondisi Keuangan Wajib Pajak dapat dilihat bahwa kondisi keuangan wajib pajak memiliki tingkat capaian tertinggi pada nomor item 1 sebesar 80% yang berarti bahwa omset penjualan dari WPOP dapat dikatakan tinggi. Sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor 2 sebesar 67,01% yang berarti bahwa pengeluaran dari WPOP rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Kondisi Keuangan Wajib Pajak dapat dikategorikan cukup baik.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Dari tabel 17 di atas dapat dilihat nilai terkecil dari *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing instrumen. Untuk

instrumen Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus diketahui nilai Corrected Item-Total Correlation terkecil 0,245. Instrumen Kondisi Keuangan Wajib Pajak nilai terkecil 0,394, dan untuk Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai terkecil sebesar 0,241.

2. Uji reliabilitas

Berdasarkan tabel 18, dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* dari variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,810, Kondisi Keuangan Wajib Pajak sebesar 0,697 dan Kepatuhan Wajib Pajak besar dari 0,684. Dengan demikian, item pernyataan kuesioner (setelah dilakukan uji validitas) dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dari tabel 19 diatas terlihat bahwa hasil uji normalitas menyatakan nilai kolmogrov smirnov sebesar 0,841 dengan tingkat 0,47% signifikan. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal dan bisa dilanjutkan untuk diteliti lebih lanjut karena nilai signifikansinya 0,05.

b. Uji Multikoleniaritas

Pada tabel 20 diatas terlihat bahwa nilai VIF untuk variabel X_1 (Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus) sebesar 1,041 dan nilai *tolerance* sebesar 0,960 untuk variabel X_2 (Kondisi Keuangan Wajib Pajak) memiliki nilai VIF sebesar 1.041 dan nilai *tolerance* sebesar 0,960. Masing-masing variabel terlihat memiliki nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1 sehingga bisa dikatakan bahwa tidak terjadi gejala

multikoleniaritas.

3. Uji heterokedastisitas

Pada tabel 21 diatas terlihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilai sig > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini bebas dari gejala heterokedastisitas dan layak untuk diteliti lebih lanjut.

Model regresi

Untuk melihat pengaruh variabel yang dihipotesiskan dalam penelitian ini dilakukan melalui *Moderated Regression Analysis*. model ini digunakan terdiri dari variabel bebas yaitu Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1), satu variabel pemoderasi yaitu Kondisi Keuangan Wajib Pajak (X_2), dan satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan tabel 22 di atas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut :

$$(Y) = 2.544 + 0,461 (X_1) - 0,89 (X_1 X_2) + e$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan

a. Konstantan (α)

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 2,544. Mengindikasikan bahwa jika variabel independen Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak tidak ada atau bernilai nol, maka Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar konstanta 2,544.

b. Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)

Nilai koefisien β dari variabel persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus bernilai positif yaitu 0,461. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan Fiskus maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,461.

c. **Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kondisi Keuangan**

Nilai koefisien β dari variabel X_1X_2 bernilai negatif yaitu -0,089. Angka ini berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan fiskus dengan kondisi keuangan maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,089.

Uji Model (Goodness of Fit Test)

1. Uji F

Dari tabel 23 hasil pengolahan data menunjukkan F tabel sebesar 9.503 yang signifikannya pada 0,000. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($\text{sig } 0,000 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kondisi keuangan wajib pajak secara bersama sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan tabel 24 dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R²* yang diperoleh sebesar 0,187. Ini berarti Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh variabel bebasnya yaitu persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus sebesar 18,3%. Sisanya 81,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan (a) t_{hitung} dengan t_{tabel} dan (b) nilai sig dengan α yang diajukan yaitu 95% atau $\alpha=0,05$. Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< \alpha=0,05$. Berdasarkan nilai t_{hitung} dan signifikansi yang diperoleh seperti yang ada pada tabel 20, maka uji hipotesis yang dilakukan sebagai berikut :

1) Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis dari tabel 20, pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< \alpha=0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha=0,05$ adalah 1,9925. Untuk variabel persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus (X_1) nilai t_{hitung} adalah 4,372 dan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $4,372 > 1,9925$, nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ dan koefisien β positif sebesar 0,551. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 pada penelitian ini **diterima**.

2) Kondisi Keuangan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis dari tabel 20, pengujian hipotesis 2 dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< \alpha=0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha=0,05$ adalah 1,9925. Hasil analisis diperoleh nilai variabel X_1X_2 nilai t_{hitung} adalah -1,248 dan nilai sig adalah 0,216. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $-1,248 < 1,9925$, nilai signifikansi $0,216 > \alpha 0,05$ dan koefisien β negatif sebesar -0,026. Hal ini

menunjukkan bahwa hipotesis 2 pada penelitian ini **ditolak**.

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Persepsi Wajib pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,000 (kecil dari α 0,05), koefisien β positif sebesar 0,551, dan nilai t hitung $>$ t tabel, yaitu $4,372 > 1,9925$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Parasuraman (1988), faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Para wajib pajak

akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajaknya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus meningkat sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2009) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat bahwa tingkat capaian rata-rata responden sebesar 78,18%. TCR berada dalam kategori baik. Nilai TCR terendah yaitu 73,51%. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya petugas pajak telah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

b. Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap

hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansinya yaitu 0,216 (besar dari α 0,05), koefisien β negatif sebesar -0,026 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $-1,248 < 1,9925$. Ini berarti bahwa kondisi keuangan wajib pajak disini bukanlah sebagai variabel moderasi.

Hasil penelitian tidak sesuai dengan apa yang dijelaskan dan dimaksud dalam teori. (Bradley, 1994, dan Siahaan, 2005) dalam Agustiantono (2012) menyatakan bahwa kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*) yang telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan seseorang untuk melaporkan pajaknya.

Temuan ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Putri (2012) yang menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi di Semarang. Hasilnya menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Widhiarso (2011) ada tujuh penyebab mengapa uji statistik tidak signifikan, yakni : 1) adanya *outliers*; 2) model yang tidak sesuai; 3) ukuran sampel kecil; 4) pengaruh variabel intervening; 5) pra-syarat analisis yang tidak terpenuhi; 6) perbedaan konteks; 7)

alat ukur yang kurang valid dan reliabel.

Berdasarkan ketujuh alasan yang dikemukakan Widhiarso (2011), alasan yang dapat diterima untuk penyebab hasil analisis yang tidak signifikan dalam penelitian ini adalah ukuran sampel yang kecil. Ukuran sampel penelitian tidak sampai pada batas minimum sampel pada umumnya yakni 77 sampel. Sampel minimum yang harus dipenuhi dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Namun, dikarenakan keterbatasan dalam penelitian, yakni jumlah responden yang terbatas yang menolak untuk mengisi kuesioner, jumlah sampel minimum ini tidak dapat terpenuhi. Sedangkan untuk enam alasan lain yang dikemukakan Widhiarso (2011) telah terpenuhi.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauhmana pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan Penelitian

1. Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini, ruang lingkup atau fokus penelitian ini dibatasi pada WPOP yang berdomisili di Kota Bukittinggi dan oleh

sebab itu hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan terhadap seluruh WPOP yang terdapat di seluruh Sumatera Barat ataupun Indonesia.

2. Fokus dalam penelitian ini hanya dibatasi pada dua variabel yang mempengaruhi Kepatuhan WPOP. Masih ada beberapa variabel lain yang belum digunakan dan mungkin memiliki kontribusi yang besar dalam mempengaruhi kepatuhan WPOP.
3. Keterbatasan penelitian lainnya adalah bahwa pengukuran data dan data yang diperoleh dari responden dalam kajian ini adalah bersifat persepsi (*perceptual*) dan tidak terlepas dari bias subjektivitas individu, karena penelitian ini pada umumnya menggunakan kuisioner.

Saran

Bertitik tolak dari uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil penelitian ini serta kesimpulan yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan pada Instansi Pajak untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar para wajib pajak merasa lebih nyaman dalam proses pembayaran pajak sehingga tingkat kepatuhan WP akan lebih meningkat.
2. Karena penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain berkaitan dengan fokus kajian, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai

kawasan dan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas dan dengan melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Seperti diketahui bahwa perbedaan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti aspek jenis atau kelompok Wajib Pajak (Badan dan Pribadi), aspek demografi (jenis kelamin, usia, status perkawinan, agama dan lain-lain), dan aspek-aspek Wajib Pajak lainnya. Penelitian ini hanyalah mengkaji perbedaan kepatuhan dari aspek bagian jenis atau kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi saja, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha. Oleh karena itu, penelitian yang akan datang perlu pula dilakukan untuk melihat bagaimana perbedaan kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari berbagai aspek seperti tersebut di atas.

Daftar Pustaka

- Agustiantono, Dwi. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi: FE UNDIP.
- Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K. M. 2011. *The Moderating Effect of Financial Condition on the Factors Influencing Taxpayer's Compliance Behaviour in Nigeria.*
- Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K. M. 2011. *Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition*

- and Risk Preference Play Any Moderating Role.* European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, (35), 90 – 108.
- Alm, J. & Torgler, B. 2006. Culture differences and Tax Morale in United States and Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27, 224 – 246.
- Aryobimo, Putut. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan dimoderasi oleh Kondisi Keuangan Wajib Pajak. Skripsi: FE UNDIP.
- Bloomquist, K. M. 2003. *Income inequality and tax evasion : A sythensis.* Tax Notes International, 31(4), 347 – 367.
- Brett, J. F., Cron, W. L., & Slocum Jr. J. W. 1995. Economic dependency on work : A moderator of the relationship between organizational commitment and performance. *Academy of Management Journal*, 38(1), 261 – 271.
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. 2007. Measuring perceive service quality in urgent transport service. *Journal of Retailing and Costumer Service*, 14(1), 60 – 72.
- Eshag, E. 1983. *Fiscal and monetary policies and problems in development countries.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS edisi III.* Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Hammar, H., Jagers, S. C., & Nordblom, K. 2005. *Tax evasion and the importance of trust.* Working paper, Goteborg University, Goteborg.
- Kiryanto. 2007. Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Skripsi: FE UNDIP.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : Kep-63/M.PAN/7/2003/Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Manurung, Andi. 2007. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Surabaya. *Thesis: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga Surabaya.*
- Olaofe, E. O. 2008. Overview of tax administration dan three tiers of government in Nigeria. *ICAN Students Journal*, 12(2), 7 – 15.
- Parasuraman, zeithaml dan Berry. 1985. *A Conceptual Model o Service Quality and its Implications or Future Research Journal of Marketing .* Vol. 49, hal 41-
- Pratama, Yudhi. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi: FE UNAND.
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R&D.*

Bandung : Alfabeta

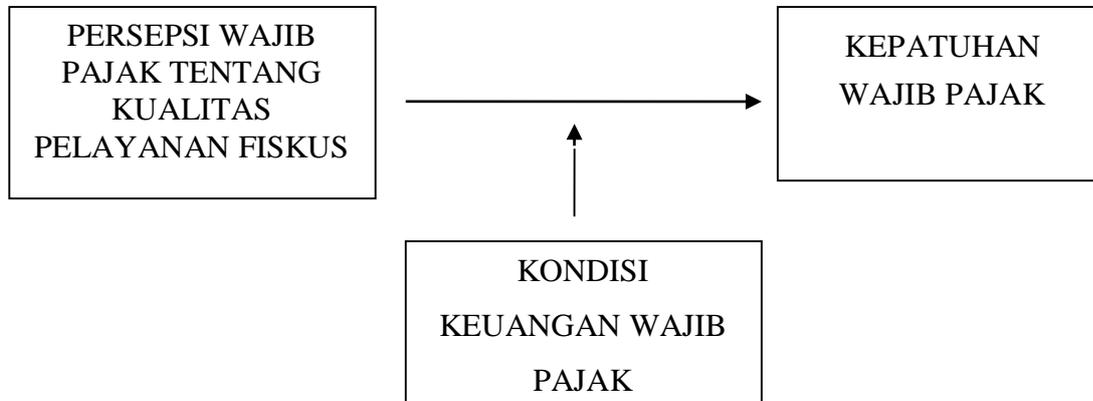
Torgler, B. 2003. Tax Morale : Theory and Analysis of Tax Compliance. Unpublished doctoral dissertation, University of Zurich, Switzerland.

Tversky, A. and D. Kahneman. 1981. The Framing of Decisions and The Psychology of Choice. *Science*. 211 (30). pp. 453 – 458.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Gambar 1
Kerangka Konseptual



Tabel 7
Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner Penelitian

Keterangan	Kuesioner
Jumlah kuesioner yang disebar	100
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	23
Jumlah kuesioner yang kembali dan diisi lengkap	77
Responden rate	77%

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Tabel 8
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	%
25 - 35 Tahun	27	35,07
36 - 45 Tahun	18	23,38
≥ 45 Tahun	32	41,55
Total	77	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Tabel 9
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	48	62,34

Perempuan	29	37,66
Jumlah	77	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Tabel 10

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
SMA	51	66,23
S1	23	29,87
S2	3	3,90
Jumlah	77	100

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tabel 11

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama NPWP

Lama NPWP	Jumlah	%
< 2 tahun	12	15,58
2-5 tahun	37	48,06
> 5 tahun	28	36,36
Total	77	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Tabel 12

Karakteristik Responden Berdasarkan Penyampaian SPT

Penyampaian SPT	Jumlah	%
< 2 kali	14	18,18
2-5 kali	40	51,95
>5 kali	23	29,87
Total	77	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Tabel 13
Statistic deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
KEPATUHAN WP	77	2.43	5.00	4.0203	.55750
PERSEPSI WP TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS	77	2.71	4.93	3.9086	.50139
KONDISI KEUANGAN WP	77	2.00	5.00	3.6721	.72122
Valid N (listwise)	77				

Sumber : data primer yang diolah 2013

Tabel 17
Nilai Corrected Item-Total Correlation terkecil

Instrumen	Nilai Corrected Item- Total Correlation terkecil
Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₁)	0,245
Kondisi Keuangan Wajib Pajak (X ₂)	0,394
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,241

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Tabel 18
Cronbach's Alpha

Instrumen	Cronbach's Alpha
Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₁)	0,810
Kondisi Keuangan Wajib	0,697

Pajak (X ₂)	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,684

Sumber : data primer yang diolah, 2013

Tabel 19
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KEPATUHAN WP	PERSEPSI WP TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS	KONDISI KEUANGAN WP
N		77	77	77
Normal Parameters ^a	Mean	4.0203	3.9086	3.6721
	Std. Deviation	.55750	.50139	.72122
Most Extreme Differences	Absolute	.096	.093	.093
	Positive	.077	.042	.093
	Negative	-.096	-.093	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.841	.820	.819
Asymp. Sig. (2-tailed)		.478	.513	.513

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Tabel 20
Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
B	Std. Error	Tolerance	VIF
2.544	.600		
.461	.118	.960	1.041
-.089	.082	.960	1.041

a. Dependent Variable:
KEPATUHAN WP

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Tabel 21
Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.113	.355		.319	.750
PERSEPSI WP TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS	.031	.070	.053	.449	.655
KONDISI KEUANGAN WP	.044	.048	.107	.906	.368

a. Dependent Variable: ABSUT

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Tabel 22
Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.544	.600		4.240	.000
Perseps WP tentang kualitas pelayanan fiskus	.461	.118	.415	3.921	.000
kondisi keuangan WP	-.089	.082	-.115	-1.087	.280

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Tabel 23
Hasil Uji Statistik F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.827	2	2.414	9.503	.000 ^a
Residual	18.794	74	.254		
Total	23.622	76			

a. Predictors: (Constant), kondisi keuangan WP, Perseps WP tentang kualitas pelayanan fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tabel 24
Hasil koefisien determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.452 ^a	.204	.183	.50396

a. Predictors: (Constant), kondisi keuangan WP, Perseps WP tentang kualitas pelayanan fiskus

Sumber : data primer yang diolah, 2013