

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI MEMBAYAR
PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN SLEMAN**

(Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sleman)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

FRANSISKUS XAVERIUS LOBYA

12140010

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiskus Xaverius Loby
NIM : 12140010
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK,
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN SLEMAN”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 29 Juni 2021

Yang menyatakan



(Fransiskus Xaverius Loby)
NIM.12140010

HALAMAN PENGAJUAN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

FRANSISKUS XAVERIUS LOBYA

12140010

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK,
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KABUPATEN SLEMAN**

(Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sleman)

Telah diajukan dan dipertahankan Oleh

Fransiskus Xaverius Loby

(12140010)

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Sarjana Akuntansi

Fakultasi Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Akuntansi pada tanggal, 11 Desember 2020

Dewan Penguji

1. Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt., CA.
(Ketua Penguji)
2. Drs. Marbudy Tyas Widodo, MM, Ak, CA.
(Dosen Penguji)
3. Astuti Yuli Setyani, S.E, M.Si, Ak., CA
(Dosen Pembimbing/Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, 12 Januari 2021

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, S.E.,M.Si

Kepala Program Studi Akuntansi



Christine Novita Dewi, S.E, M.Acc, Ak

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK,
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA YOGYAKARTA**
(Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sleman)

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 30 November 2020


METERAI
TEMPEL
7D477AHF757543664
6000
RUPIAH
Fransiskus Xaverius Loby
12140010

HALAMAN MOTTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

(Yeremia 29:11)

“Jalan TUHAN Bukan yang Tercepat, dan juga Bukan yang Termudah tapi Jelas
YANG TERBAIK”

“SEDERHANA dalam LANGKAH, BESAR dalam UPAYA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaan-Nya yang penuh dengan Kasih
2. Terima Kasih untuk kedua orang tua atas doa ,dukongannya dan bekerja keras untuk menyekolahkan saya untuk menjadi Sarjana
3. Kakak , adik serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan motivasi.
4. Natasya Gayatri Woen yang selalu memberi semangat, dukungan, dan dengan sabar menemani.
5. Dosen Pembimbing saya Ibu Umi Murtini tersayang atas dukungan, kebaikan dan kesabarannya dalam membimbing saya.
6. Amos, Allmendo, Hardy, Jeremi, Tiko yang selalu bersenang-senang dahulu bersusah-susah kemudian.
7. Hardy, yang sudah lulus duluan yang selalu menyemangati serta mendoakan
8. Teman-teman Akuntansi yang sama-sama sedang memperjuangkan skripsi, yang dengan tulus mau berbagi informasi dan ilmunya kepada saya.
9. Almamater Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW).
10. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, berkat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Sleman

(Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sleman)

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Kristen Duta Wacana. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran dari berbagai pihak, akhirnya hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karenanya, pada kesempatan ini saya hendak mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Christine Novita Dewi, S.E, M.Acc, A selaku kepala program studi akuntansi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana
2. Ibu Dra. Putriana Kristanti, M.M., Akt. selaku dosen wali akuntansi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Astuti Yuli Setyani, SE, M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar memotivasi saya menyelesaikan skripsi.
4. *Daddy* dan *Mother* yang selalu memberikan dukungan lewat doa, nasehat dan kasih sayang serta dan usaha yang telah dilakukan supaya anak-anaknya dapat menjadi Sarjana.
5. Kakak dan adik yang selalu memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.

6. Keluarga besar yang juga selalu memberikan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan masa kuliah.
7. Natasya Gayatri Woen, Tiko Santana, Immanuel Borotoding, Bella Gabriel Batosau yang sudah menolong dan memberi inspirasi dengan kekurangan masing-masing dan saling melengkapi .
8. Teman-teman Akuntansi yang telah membagikan ilmu dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini.

Yogyakarta, 30 November 2020

Penulis,

Fransiskus Xaverius Loby

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.4.Manfaat Penelitian	8
1.5.Batasan Penelitian	9

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1. Pajak.....	10
2.2. Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
2.3. Motivasi Membayar Pajak	17
2.4. Pengetahuan Peraturan Perpajakan	19
2.5. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	20
2.6. Penelitian Terdahulu	23
2.7. Kerangka Berpikir.....	28
2.8. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Tempat dan waktu penelitian	32
3.3. Populasi dan sampel.....	32
3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.5. Metode Analisis	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	38
3.7. Pengujian Hipotesis.....	41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Deskriptif.....	44
4.2. Uji Kualitas Data.....	46
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4. Hasil Regresi	51
4.5. Pembahasan.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Simpulan	57
5.2.Saran.....	58
5.3.Keterbatasan.....	58
Daftar Pustaka	xvii
Lampiran	xx

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Lakin DJP.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Pengambilan Keputusan Autokolerasi.....	30
Tabel 4.1 Profil Responden.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokolerasi	30
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	30
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi.....	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.....	
Data Deskriptif.....	xx
Lampiran II.....	
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	xxi
Lampiran III	
Hasil Uji Asumsi Klasik	xxiii
Hasil Uji Regresi.....	xxiv
Lampiran IV	
Kusioner.....	xxv

©UKDW

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan
Perturan Perpajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di
KPP Pratama Kabupaten Sleman”.**

Fransiskus Xaverius Loby

12140010

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 12140010@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang bersifat memaksa. Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 pada pasal 1 menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa. Pajak sebagai sumber kekuatan negara, sehingga jika sumber penerimaan negara ini terganggu, dampaknya dapat merembes berbagai aspek dan bahkan stabilitas negara secara parsial. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, terdapat 167 sample kusioner yang disebar kepada responden. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Sleman. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi menggunakan alat analisis SPSS. Penelitian ini memberikan hasil kualitas layanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikansi $0,724 > 0,05$. Motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Motivasi membayar pajak, Pengetahuan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi

The Influence of Service Quality, Motivation to Pay Taxes, Knowledge of Tax Regulations on the Compliance Level of Individual Taxpayers at KPP Pratama, Sleman Regency

Fransiskus Xaverius Loby

12140010

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kritis Duta Wacana

Email: 12140010@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

Tax is a taxpayer's contribution to the state that is compelling. Law Number 28 of 2007 in Article 1 states that taxes are mandatory contributions to the state that are owed by an individual or entity that is compelling. Taxes are a source of state power, so that if this source of state revenue is disturbed, the impact can permeate various aspects and even the stability of the country partially or holistically. This study uses quantitative research, there are 167 questionnaire samples distributed to respondents. This research was conducted at KPP Pratama Sleman. This study uses regression analysis techniques using SPSS analysis tools. This research gives the result that the quality of physical services has no effect on the level of individual taxpayer compliance with a significance value of $0.724 > 0.05$. The motivation to pay taxes has a positive effect on the level of individual taxpayer compliance with a significance value of $0.014 < 0.05$. Tax knowledge has a positive effect on the level of individual taxpayer compliance with a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords : Quality of service, motivation to pay taxes, knowledge of taxes, level of individual taxpayer compliance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang bersifat memaksa. Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 pada pasal 1 menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kontribusi wajib pajak sebagaimana digariskan didalam ketentuan pajak tersebut dapat dikembalikan kepada masyarakat melalui belanja pembangunan, belanja perlindungan sosial dan pelayanan pemerintah lainnya. Misalnya penyediaan infrastruktur dasar seperti jalan, jembatan, pelabuhan, bandar udara, infrastruktur kelistrikan dan jaringan dan telekomunikasi. Infrastruktur dasar tersebut dapat mendorong percepatan mobilisasi barang, jasa dan manusia sehingga berdampak terhadap perkembangan perekonomian masyarakat. Sebagai umpan balik fiskus terhadap wajib pajak adalah tersedianya kualitas infrastruktur yang memadai sehingga mampu mengakomodasi kegiatan kepentingan wajib pajak, seperti memperlancar kegiatan bisnis. Dinamika ini terus berputar dan saling membutuhkan dan saling mengisi bukan saling mengeliminasi.

Pajak yang dibayarkan oleh masyarakat dengan kualitas pembangunan yang diselenggarakan pemerintah sangat erat kaitan. Semakin banyak pendapatan pajak yang diterima oleh negara, dapat dialokasikan pada belanja pembangunan infrastruktur yang memadai sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Di lain pihak, penerimaan negara juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui kegiatan perlindungan sosial seperti program beasiswa bagi keluarga miskin, program bantuan langsung tunai, program jaminan kesehatan masyarakat. Namun masyarakat seringkali mengeluh atau tidak puas atas kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan daerah maupun nasional tanpa menyadari kepatuhannya terhadap membayar pajak terutang.

Pajak sebagai sumber kekuatan negara, sehingga jika sumber penerimaan negara ini terganggu, dampaknya dapat merembes berbagai aspek dan bahkan stabilitas negara secara parsial.

Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak

Tahun 2017-2019

Keterangan	2017	2018	2019
Prsentase realisasi penerimaan pajak	89,68 %	92,24%	84,44%
Indeks kepuasan pengguna layanan	4.27	4,32	4,45
Persentase tingkat kepatuhan formal WP Badan dan OP Non Karyawan	62,96%	59,89%	62,08%

Sumber : Laporan Kinerja DJP

Namun, laporan penerimaan negara yang bersumber dari pajak beberapa tahun terakhir cenderung fluktuatif. Misalnya laporan realisasi penerimaan pajak secara nasional pada tahun 2019 tumbuh lebih rendah 84.44 persen dari tahun sebelumnya yang sempat mencapai 92.24 persen, menurun sebesar 7,8 persen (DJPK, 2019). Fluktuasi penerimaan pajak tersebut juga bertanda bahwa selain karena faktor fundamental lainnya, kepatuhan wajib pajak pun turut berkontribusi. Rendahnya kepatuhan wajib pajak badan maupun seorang pribadi menandakan kelemahan fiskus sendiri dalam penegakan hukum. Penegakan hukum sangat penting guna mendorong kepatuhan wajib pajak didalam membayar pajak terutang.

Laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2019 menyebutkan Indikator kepatuhan wajib pajak orang Pribadi badan maupun wajib pajak orang pribadi non karyawan mencapai 62,08 persen. Sedangkan yang melakukan pembayaran mencapai 51,64 persen. Sementara menurut Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak DIY sebagaimana diberitakan pada Harian Jogja *Online* tertanggal 3 Oktober 2019, realisasi penerimaan Kanwil DIY per September 2019 baru mencapai 55,83%. Pertumbuhan penerimaan pajak di DIY hanya mencapai 3,44%. Belum optimalnya penerimaan pajak ini pertanda fiskus perlu melakukan terobosan-terobosan untuk mendorong dan memotivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak terutang.

Penagihan pajak oleh fiskus tidak semata-mata untuk membiayai kepentingan birokrasi saja. Tetapi membiayai seluruh pelayanan publik. Prinsip penting yang perlu dan selalu dipegang yakni pajak sebagai kontribusi wajib pajak kepada negara dan harus dikembalikan kepada masyarakat secara tindak langsung, tetapi melalui pelayanan publik. Siklus ini saling timbal balik ini terus berlangsung selama negara ada. Oleh karenanya kesadaran akan pembayaran pajak terutang sangat penting bagi setiap orang yang secara

undang-undang perpajakan dinyatakan layak sebagai wajib pajak. Tugas fiskus adalah mengalokasikan penerimaan pajak tersebut secara merta dan adil dan memfasilitasi wajib pajak dengan berbagai kemudahan bagi wajib pajak untuk memenuhi pajak terutang.

Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian daerah dan negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Pajak merupakan instrumen pemerintah yang berperan dalam sistem perekonomian karena sumber penerimaan terbesar negara adalah dari sektor pajak. Pajak berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperluas kegiatan ekonomi diberbagai sektor (Putri, 2016). Kontribusi Pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat setiap tahunnya. Untuk itu, fiskus perlu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Pemerintah melalui agen-agen pajak (fiskus) telah melakukan berbagai upaya guna memfasilitasi wajib pajak untuk memenuhi kepatuhannya yakni melakukan kewajiban membayar pajak. Meskipun begitu, banyak masyarakat yang enggan membayar pajak atau melunasi utang pajak terutang.

Menurut peraturan menteri keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 dalam (Siat & Toly, 2013) kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan perpajakan menjadi isu sentral dalam ruang lingkup kajian terkait kegiatan perpajakan terutama pengelolaan penerimaan negara. Kepatuhan wajib pajak terkait erat dengan sifat atau sikap yang bersumber dari dalam diri seseorang maupun dari faktor eksternal. Beberapa faktor seperti kualitas pelayanan fiskus, motivasi wajib pajak, pengetahuan peraturan perpajakan (tingkat pendidikan) wajib pajak, sosialisasi tentang peraturan perpajakan, strategi pemberian sanksi pajak dipilih sebagai variabel independen terhadap variabel *output* atau dependen dalam hal ini kepatuhan wajib Pajak.

Penelitian (Dewi, 2013) menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada lingkup KPP Pratama Mataram Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pengetahuan peraturan perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak. Namun secara simultan ketiga variasi variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Dianawati, 2008) menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Dilain pihak, variabel tingkat pendidikan mempunyai hubungan positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara hasil pengujian secara simultan variabel motivasi dan tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian empiris yang dilakukan oleh (Hamza.et.al., 2018) memperlakukan kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan kewajiban pajak diproksi sebagai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan KPP Pratama Kabupaten Sidrap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak (motivasi wajib pajak), dan kewajiban pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak penerima penghasilan yang dipotong PPh pasal 21 dan atau 26 orang pribadi pegawai dan bukan pegawai. Menurut peraturan Direktorat Jenderal pajak No 32 tahun 2015 Penerima penghasilan yang dipotong PPh 21 dan atau 26 bukan Pegawai adalah mereka yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pemberian jasa contoh wajib pajak PPh 21 dan atau 26 bukan pegawai tenaga, tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, olahragawan, penasihat, pengajar, pelatih penceramah, penyuluh, pengarang, peneliti, penerjemah, dan pemberi jasa dalam segala bidang, agen iklan, pengawas atau pengelola proyek, dan distributor *multilevel marketing*.

Wajib pajak bukan pegawai yang melakukan kegiatan usaha maupun pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak dari pada wajib pajak pegawai tetap. Wajib pajak pegawai tetap atau wajib orang pribadi yang tidak melakukan pekerjaan bebas lebih taat karena kadang-kadang pemberi kerja memotong langsung dari penghasilan kena pajaknya karena pencatatan dilakukan oleh pemberi kerja, sehingga mudah diawasi. Sementara wajib pajak bukan pegawai melakukan pembukuan dan pencatatan sendiri atau pun menggunakan tenaga ahli. Namun kadang-kadang wajib pajak bukan pegawai ini menghindari penggunaan tenaga ahli dengan alasan efisiensi biaya. Praktik pencatatan seperti ini, tercipta peluang para wajib pajak bukan pegawai untuk menghindari kewajiban pajak terutang.

Secara agregat kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban pajak terutang masih rendah. Oleh karena itu diperlukan langkah-langkah strategis untuk menggali potensi penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi sehingga dapat meminimalisir ketergantungan terhadap wajib pajak badan. Terbentuknya masyarakat yang

sadar akan pajak juga merupakan indikator penting didalam kepatuhan memenuhi kewajiban membayar pajak

Masih rendahnya tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban wajib pajak dan kerentanan penghindaran pajak terutang oleh wajib pajak tertentu. Penulis akan meneliti apakah kualitas pelayanan, motivasi wajib pajak membayar pajak, dan pengetahuan perpajakan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan untuk membayar pajak terutang wajib pajak orang pribadi pegawai maupun bukan pegawai PPh pasal 21 dan atau PPh Pasal 26. Berdasarkan telaah latar belakang isu penelitian, kualitas antar variabel penelitian dan kontradiksi hasil penelitian sebelumnya. Peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan memilih judul Pengaruh” **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kabupaten Sleman**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, serta belum konsisten beberapa penelitian dalam menghubungkan antara variabel, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabupaten Sleman pada tahun 2019 ?
2. Apakah motivasi wajib pajak membayar Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabupaten Sleman pada tahun 2019 ?
3. Apakah pengetahuan peraturan perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabupaten Sleman pada tahun 2019 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi dilingkungan pada KPP Pratama Kabupaten Sleman pada tahun 2019.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi dilingkungan pada KPP Pratama Kabupaten Sleman pada tahun 2019.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi dilingkungan pada KPP Pratama Kabupaten Sleman pada tahun 2019.

4. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara kualitas pelayanan Pajak, motivasi wajib pajak dan pengetahuan peraturan perpajakan wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabupaten Sleman pada tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Akademisi

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan terutama mengenai masalah kualitas pelayanan fiskus, Motivasi Membayar Pajak dan pengetahuan perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kabupaten Sleman.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam hal perpajakan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan dimasyarakat.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi KPP Pratama Kabupaten Sleman dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, serta luasnya ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini memiliki batasan –batasan sebagai berikut :

1.5.1. Penelitian dilakukan tahun 2018-2019

1.5.2. Variabel kualitas pelayanan, Motivasi wajib pajak membayar Pajak, dan pengetahuan peraturan perpajakan wajib sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel dependen.

1.5.3. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi, baik orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan maupun orang pribadi yang melakukan

kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, yang terdaftar pada KPP Pratama Kabupaten Sleman.

©UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan, motivasi membayar pajak dan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan bukan merupakan toalk ukur tidak patuhnya wajib pajak.
2. Motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi seseorang dalam membayar pajak dapat meningkatkan penerimaan negara dikarenakan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat.
3. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berkaitan erat dengan tingkat pendidikan wajib pajak.

5.2.Saran

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Perlu dilakukan peningkatan pajak dalam pelayanan fiskus yang lebih memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Mempermudah birokrasi untuk pelayanan pajak yang bermasalah namun tidak merugikan negara.
2. Pengetahuan perpajakan wajib pajak masih perlu ditingkatkan terutama bagi yang belum membayar pajak. Dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi atau edukasi melalui sosial media seperti YouTube, Instagram, Facebook dan lainnya
3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan alat analisis korelasi untuk melihat hubungan antar variabel yang memiliki data berupa data ordinal.

5.3.Keterbatasan

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini hanya meneliti variabel kualitas layanan, motivasi membayar pajak dan pengetahuan pajak serta variabel dependen tingkat kepatuhan pajak
2. Penelitian hanya meneliti periode 2018-2019

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Atarwaman, Rita JD. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Akuntansi* 6.1 (2020): 39-51.
- Burhan, H. W. (2015). Pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak dan implementasi pp nomor 46 tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Cahyani, Luh Putu Gita, and Naniek Noviari. "Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM." *E-Jurnal Akuntansi* 26.3 (2019): 1885-1911.
- Caroko, B., Susilo, H., & Zahroh. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)/ Vol. 1 No. 1* , 1-10.
- Dewi, F. N. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Saksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(studi empris di KPP Pratama Mataram Barat. Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas EKonomi Universitas Sanata Dharma.
- Dianawati, S. (2008). *Analisis Pengruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. (studi Kasus KPP Pratam Jakarta Tanah Abang Satu)*. Jakarta: Jurusan AKuntaansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sarif Hidayatullah.
- DJP. (2013). *Lebih Dekat Dengan Pajak*. Jakarta : Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- DJP. (2019). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Ghassani, Nadhila. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai

- Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Mataram)." *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen* 6.01 (2019).
- Ghoni, H. A. (2012). . "Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi UNESA Vol.1*.
- Gozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis MMultivariate dan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hamza.et.al. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajibpajak Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap). *Journal Of Institution And Sharia Finance* , 175-184.
- Handayani, Tri Fitriani. "PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 8.12 (2019).
- Kedang, Kristoforus Kou, and Bambang Suryono. "PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 9.5 (2020).
- Khasana, S. N., & Novi, A. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Profita* , 1-13.
- Mandowally, Bilha MF, Theo Allolayuk, and Cornelia D. Matani. "PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah* 15.1 (2020): 46-56.
- Marfila.et.al. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey PadaWajibPajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung) . *Kajian Akuntansi* , 52-57 .

- Nasution, Anggi Pratama. "Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS: KPP PRATAMA BINJAI)." *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik* 7.2 (2019): 207-224.
- Nugroho, E. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di Kpp Pratama Yogyakarta. Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Putri, Nur Aini Eka, Nur Diana, and Hariri Hariri. "PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara)." *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* 9.10 (2020).
- Putri, R. L. (2016). *Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Akuntansi Dewantara* , 15-30.
- Ramadhanty, Aglista, and Zulaikha Zulaikha. "PENGARUH PEMAHAMAN TENTANG PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SISTEM TRANSPARANSI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI." *Diponegoro Journal of Accounting* 9.4 (2020).
- Setiyanti.Et.Al. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang) . *Journal of Accounting* , 1-18.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Tax & Accounting Review, VoL.1, NO.1* , 42-48.

- Simanjuntak, et al. (2018). Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Ratama Medan Petisah. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 25-33.
- Suarjana, Anak Agung Gde Mantra, et al. "Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 16.2 (2020): 147-159.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif kombinasi penelitian tindakan dan Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- (n.d.). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen) . *Jurnal Nominal* , 33-54.
- Widiawati. (2017). *Pengaruh kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Boyolali)*. Surakarta: Jurusan Akuntansi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agma Islam Negeri Surakarta.
- Widyaningrum, Y. (2015). *Pengaruh Profitabilitas, Struktur Aktiva, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2013)*. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-32/PJ/2015 tentang pedoman teknis tata Cara Peotong dan Penyetoran dan Pelaporan pajak Penghasilan Pasal 21 dan atau Pasal 26 Sehubungan Dengan Pekerjaan, Jasa dan Kegiatan Orang Pribadi.*

©UKDW