

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN  
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA UMKM YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SEMARANG  
SELATAN)**

**Farah Alifa Riadita, Saryadi  
Email : [farahalifar@yahoo.com](mailto:farahalifar@yahoo.com)**

**Abstract :**

*The current government continues to increase efforts to explore domestic revenues from the tax sector because the tax sector is a very potential revenue to be explored, where the results of domestic tax revenues are a source of government funding to improve welfare and prosperity and to overcome social problems. Seeing this requires a substantial tax receipt for funding in carrying out state responsibilities. The greater the tax revenue received, the greater the income earned by a country. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, taxpayer consciousness, and tax knowledge on taxpayer compliance. The hypothesis in this research is the existence influence between the variable of service quality, taxpayer consciousness, and tax knowledge on taxpayer compliance. The results showed that the variable of service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the variable of taxpayer consciousness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the variable of tax knowledge has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Service quality, taxpayer consciousness, and tax knowledge have positive and significant effect on taxpayer compliance. Taxpayer compliance still needs to be improved so that in this research suggest to socialize the importance of the tax. This research is also expected as an input for the next researcher.*

**Keywords :** *Service Quality, Taxpayers Consciousness, Tax Knowledge, Taxpayers Compliance.*

**Abstrak :**

Pemerintah saat ini terus meningkatkan upaya untuk menggali penerimaan dalam negeri dari sektor pajak karena sektor pajak merupakan penerimaan yang sangat potensial untuk terus digali, dimana hasil dari penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial. Melihat hal tersebut dibutuhkan penerimaan pajak yang cukup besar untuk pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional pada dasarnya diselenggarakan oleh masyarakat bersama dengan pemerintah. Dalam pembangunan nasional perlu pembiayaan pembangunan baik dalam negeri maupun luar negeri. Penerimaan dari dalam negeri harus terus ditingkatkan dan digali untuk membantu dalam melaksanakan pembangunan nasional.

Pemerintah saat ini terus meningkatkan upaya untuk menggali penerimaan dalam negeri dari sektor pajak karena sektor pajak merupakan penerimaan yang sangat potensial untuk terus digali, dimana hasil dari penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial. Melihat hal tersebut dibutuhkan penerimaan pajak yang cukup besar untuk pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut Self Assessment system dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak bagi UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak.

Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahan tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut: (1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan? (2) Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan? (3) Apakah ada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan? (4) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan?

## **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan paparan latar belakang permasalahan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. (2) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. (3) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. (4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan

pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan.

## **LANDASAN TEORI**

### **PAJAK**

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009, 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.

### **Kualitas Pelayanan**

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007:47) merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Safri Numatu (2005:103) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar.

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Nurmantu, 2005: 36).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Safri Nurmantu, Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu 2006:110).

## **HIPOTESIS**

Berikut adalah hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini : (1) Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. (2) Terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. (3) Terdapat pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. (4) Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan *explanatory research*. Jumlah seluruh wajib pajak UMKM di KPP Pratama Semarang Selatan adalah 2.282. Lokasi dari UMKM tersebut tersebar di 10 kelurahan yaitu Lamper Kidul, Lamper Tengah, Lamper Lor, Peterongan, Wonodri, Pleburan, Mugasari, Randusari, Barusari, Bulustalan. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *Cluster Sampling* atau disebut

juga area sampling. Analisa data menggunakan berbagai uji yaitu kategorisasi, uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, tabulasi silang, uji t dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui Uji t dimana nilai  $t_{hitung}$  (8,856) > lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,9845). Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,521 menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,521. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Koefisien korelasi (R) atau tingkat keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,674. Berdasarkan pada kriteria keeratan hubungannya, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan keduanya adalah kuat karena nilai r berada pada 0,60-0,799. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,455 atau 45,5%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa 45,5% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu 54,5% dijelaskan oleh faktor lain selain kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yaitu adanya pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diterima.

Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil adanya pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui Uji t dimana nilai  $t_{hitung}$  (9,728) >  $t_{tabel}$  (1,9845). Koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,707 menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,707. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Koefisien korelasi (R) atau tingkat keeratan hubungan antara variabel kesadaran wajib pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,691. Berdasarkan pada kriteria keeratan hubungannya, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan keduanya adalah kuat karena nilai r berada pada 0,60-0,799. Nilai koefisien determinasi dari variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 0,478 atau 47,8%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa 47,8% variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya yaitu 52,2% dijelaskan oleh faktor lain selain kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) yang juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yaitu adanya pengaruh antara kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diterima.

Variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil adanya pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui Uji t dimana nilai (8,401) >  $t_{tabel}$  (1,9845). Koefisien regresi pengetahuan pajak sebesar 0,587 menyatakan bahwa variabel pengetahuan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,587. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Koefisien korelasi (R) atau tingkat keeratan hubungan antara variabel pengetahuan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,655. Berdasarkan

pada kriteria keeratan hubungannya, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan keduanya adalah kuat karena nilai  $r$  berada pada 0,60-0,799. Nilai koefisien determinasi dari variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 0,429 atau 42,9%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa 42,9% variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan pajak ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya yaitu 57,1% dijelaskan oleh faktor lain selain pengetahuan pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yaitu adanya pengaruh antara pengetahuan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) *diterima*.

Pada penelitian yang dilakukan jelas terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan variabel pengetahuan pajak ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian dimana  $(44,280) > F_{tabel} (2,70)$  yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak secara bersama-sama dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Hasil dari uji regresi linear berganda dapat terlihat bahwa semakin tinggi variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien korelasi ( $R$ ) antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan variabel pengetahuan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,777. Berdasarkan pada kriteria keeratan hubungannya, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) dan pengetahuan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah kuat karena nilai  $r$  berada pada 0,60-0,799. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan variabel pengetahuan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 0,594 atau 59,4%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa 59,4% variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan variabel pengetahuan pajak ( $X_3$ ). Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Soraya Dhabtun Nafsi (2014) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yaitu adanya pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan variabel pengetahuan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) *diterima*.

Variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,405 dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan pengetahuan pajak ( $X_3$ ).

Kantor Pelayanan Pajak perlu menemukan strategi selain dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak guna memaksimalkan penerimaan pajak. Adanya strategi yang telah dilakukan saat ini meningkatkan realisasi penerimaan pajak, tetapi masih belum mencapai target yang ditentukan. Dapat disimpulkan dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak. Kualitas pelayanan yang semakin baik, kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi mengakibatkan perilaku Wajib Pajak yang semakin patuh dan juga pengetahuan pajak akan memberikan pengetahuan bagi atau pelaku bisnis dalam menjalankan kewajibannya Wajib Pajak UMKM dalam membayar pajak karena tidak dipungkiri bahwa setiap kegiatan bisnis tidak akan luput dalam hal pajak. Oleh karena itu, KPP diharapkan dapat memberikan perhatian khusus terhadap variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak sebagai referensi untuk menciptakan dan meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak sehingga diharapkan dapat mencapai target penerimaan pajak yang telah ditentukan.

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah (1) Variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 76% responden. Namun masih terdapat 3% responden berada di kategori buruk. Hal ini dikarenakan masih kurangnya keandalan petugas dalam menangani masalah layanan wajib pajak. (2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) diterima. (3) Variabel kesadaran wajib pajak berada dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 83% responden. Namun masih terdapat 3% responden berada pada tingkat kesadaran wajib pajak yang rendah. Hal ini dikarenakan masih kurangnya informasi mengenai ketentuan pajak dan kesulitan dalam menghitung pajak (4) Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) diterima. (5) Variabel pengetahuan pajak berada dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 82% responden. Namun masih terdapat 2% responden berada pada tingkat pengetahuan pajak yang rendah. Hal ini dikarenakan responden masih kurang mengetahui dan memahami mengenai ketentuan pajak yang ada. (6) Variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) diterima. (7) Variabel kepatuhan wajib pajak berada dalam kategori patuh yaitu sebanyak 80% responden. Namun masih terdapat 3% responden berada pada tingkat kategori tidak patuh. Hal ini dikarenakan responden belum tepat waktu dalam menyampaikan SPT. (8) Variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yaitu adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) dan pengetahuan pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) diterima. (9) Variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dilihat dari koefisien determinasi sebesar 47,8% dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan pengetahuan pajak ( $X_3$ ).

### **SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi maka : (1) Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan cara yaitu petugas yang melayani wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan harus lebih tanggap dalam melayani wajib pajak dan prosedur pelayanannya akan lebih baik jika disederhanakan agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan dan tidak membuat wajib pajak menunggu lama dalam proses pelayanannya, terutama kepada wajib pajak yang baru menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sosialisasi mengenai tata cara membayar pajak juga perlu dilakukan agar para wajib pajak dapat mengerti serta dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya. (2) Kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan dalam diri wajib pajak. Kesadaran akan pentingnya keberadaan pajak dalam kehidupan bernegara dapat disosialisasikan sehingga dapat menambah jumlah kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi mengenai undang - undang perpajakan dan hal - hal filosofis yang sifatnya mendasar dalam undang - undang perpajakan seperti apa itu pajak, hal - hal yang melatarbelakangi pajak, tujuan diterapkannya pajak perlu digalakkan dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media maupun dilakukan secara langsung kepada masyarakat. (3) Pengetahuan pajak dapat ditingkatkan dengan cara wajib pajak perlu memahami dan mengetahui dasar-dasar pajak agar mereka paham atas kewajibannya

sebagai warga negara yang baik. Di sini diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan sosialisasi baik formal maupun non formal. Sosialisasi tersebut sebaiknya difokuskan pada pemahaman mengenai hal-hal mendasar seperti hak dan kewajiban Wajib Pajak. Dan dari pihak Kantor Pelayanan Pajak harus lebih memiliki inisiatif untuk memberikan informasi yang lebih banyak mengenai perpajakan agar wajib pajak lebih memiliki pengetahuan yang banyak mengenai perpajakan. (4) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk dapat menambah jumlah sampel sehingga penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik ataupun dapat dilakukan di kantor pelayanan pajak lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, Wulandari. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Andrian, Agus Trianto. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 2.
- Ghozali, I., 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- I Gede Putu Pranadata. (2014). "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014. Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.*
- Istanto, Feri. 2010. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak". *Skripsi UIN, Jakarta.*
- Jatmiko, A.N., 2006. Pelaksanaan Sanksi Denda , Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis Magister Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.*
- Kalsum, Umami, dkk. (2015). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Pekanbaru. *Skripsi*. Universitas Riau.
- Kulon, M. & Sukodono, K.E.C., 2014. **DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI dan BANGUNAN PADA DESA KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI dan BANGUNAN PADA DESA MASANGAN KULON KEC . SUKODONO.**
- Kotler, P.& Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran (Maulana, A & Hayati, Y Eds).* Terjemahan oleh, B.2008. Jakarta: Erlangga
- Lena Ellitan, Liana Anatan , 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Alfabeta: Bandung.

- Manik Asri, Wuri. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar". *Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Mardiasmo. 2011. "Perpajakan Edisi Revisi 2011". Yogyakarta: CV Andi Offset
- Markus, Muda. 2005. *Perpajakan Indonesia*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Meliono, Irmayanti dkk. 2007. *MPKT Modul 1*. Jakarta: FE UI
- Muliari, N.K. & Setiawan, P.E., 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1), pp.1–23.
- Mulya, Imam. 2012, "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur". Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Nafsi, Soraya Dhabtun. (2014). Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kesadaran waib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM sesudah penerapan peraturan pemerintah no.46 tahun 2013 (survei pada wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pratama tegal). Universitas Muhamdyah Surakarta
- Oentari, A. & Mangoting, Y., 2013. Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak , sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. *Tax & Accounting Review*, 1, pp.18–27.
- Qomaria, Siti. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak", Skripsi UIN, Jakarta, 2008.
- Rajif, Mohamad. (2012). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon. *Skripsi*. Universitas Gunadarma.
- Resmi, Siti. 2005. "Perpajakan Teori dan Kasus". Jakarta: Salemba Empat.
- Sadhani, Djazoeli dkk. 2004. "Pengetahuan Dasar, Kemampuan Numerik dan Efisiensi Kerja: Survei di Kantor Pemeriksaan Pajak Jakarta Khusus II", Jakarta.
- Safri Nurmanto. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Sanjaya, I.P.A.P., 2014. Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1(7), pp.207–222.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soetjipto, Budi W. 1997. "Service Quality". Manajemen Usahawan-Lembaga Management. FE UI. Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.



- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Supranto. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management mewujudkan layanan Prima*. Jakarta
- Tobergte, D.R. & Curtis, S., 2013. No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp.1689–1699.
- Trianto, A.A., 2012. KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ( Studi Pada WPOP yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan ) Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Umar, Husein. (1999). *Metodologi penelitian : aplikasi dalam pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Usman, H. & Akbar, P.S., 2006. *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Veronica Carolina. 2009. Pengetahuan Pajak. Jakarta : Salemba Empat.
- Waluyo. 2007. “Perpajakan Indonesia”. Jakarta: Salemba Empat
- Yusnindar, Johan. 2015. perpajakan.studentjournal.ub.ac.id. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.1 No.1 Januari 2015.
- Zain, Mohammad, 2004. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int"1 Edition, New York, p.40