

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SIKAP  
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN  
WAJIB PAJAK  
(STUDI KASUS PADA WPOP DI KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA JEPARA)**

Disusun oleh:  
Annisaa Amrina Rosyada  
B12.2011.01918  
Yulita Setiawanta SE.,MSi.,AK.,CA

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Dian Nuswantoro  
Email: [212201101918@mhs.dinus.ac.id](mailto:212201101918@mhs.dinus.ac.id)

**ABSTRACT**

*Improving the compliance of taxpayer's reporting is the key to achieve success on tax revenue. The compliance of taxpayer's reporting needs to be considered along with increasing the number of taxpayers, thus the compliance of taxpayer's reporting must also be increased that the tax function can be accomplished. This study aims to determine the effect of service quality tax authorities and taxpayer attitudes towards compliance reporting taxpayer (A case study on Individual Tax Payers in the Tax Office Pratama in Jepara).*

*The population in this study is the individual taxpayer who is registered in Tax Office Pratama in Jepara as many as 59,485 taxpayer. The technique used to collect the primary data is using simple random sampling. The sample of 100 respondents that is individual taxpayer who is registered on Tax Office Pratama Jepara. The analysis used is classical assumptions, t-test and F test.*

*The classical assumption test results show normal distribution of data and there is no deviation, as well as free from multicollinearity and heteroskedasticity. Based on the calculation of SPSS 20.0, obtained F value of 55.591 with a significance of 0.000 showed less than 0.05, so it can be concluded that the two independent variables of service quality and attitude taxpayer tax authorities together affect compliance of taxpayer's reporting. Coefficient determination test results obtain by the variable service quality tax authorities and the taxpayer attitude explain variable compliance of taxpayer's reporting by 52.4% and the remaining 47.6% is explained by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Service Quality of Tax Authorities, Taxpayer's Attitudes, and Compliance of Taxpayer's Reporting.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Salah satu fungsi keberadaan suatu negara adalah untuk melindungi dan menyediakan pelayanan kepada setiap warga negaranya. Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan fungsi negara. Pemerintah dalam melaksanakan fungsi negara membutuhkan dana yang dikelola melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Sumber Penerimaan APBN/APBD berasal dari sumber minyak dan gas bumi (migas) dan non migas. Sumber penerimaan negara dari non migas, khususnya dari pajak dari tahun ke tahun memberikan kontribusi yang semakin besar (Rohman, 2013).

Pemerintah secara berkesinambungan berupaya meningkatkan penerimaan negara dari pajak dengan menerbitkan berbagai kebijakan perpajakan. Upaya yang dilakukan pemerintah diantaranya adalah; melakukan reformasi peraturan perpajakan, memberikan berbagai fasilitas perpajakan kepada Wajib Pajak, memperbaiki sistem perpajakan, dan melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak. Usaha pemerintah tersebut, akan berhasil jika memperoleh dukungan dari semua pihak terutama dari Wajib Pajak (Rohman, 2013).

Dukungan Wajib Pajak sangat dibutuhkan, berupa tumbuhnya kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan tepat dan benar. Pemerintah harus meningkatkan berbagai upaya dalam meningkatkan kesadaran dari semua Wajib Pajak yang menganggap pajak sebagai kewajiban bahkan mungkin kebutuhan Wajib Pajak. Jika kondisi ini tercapai, pelaksanaan *self assessment system* akan berjalan sempurna, pemerintah tugasnya menjadi ringan, dan target penerimaan negara dari pajak dapat dicapai dengan mudah (Rohman, 2013).

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur oleh Undang-Undang. Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2008).

Peningkatan kepatuhan masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas pelayanan fiskus yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Mustikasari (2007), masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai Wajib Pajak dan upaya yang dilakukannya agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar. Tingkat kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia masih sangat rendah.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Prabawa dan Noviari, 2012).

Sesuai dengan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jepara.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jepara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) dalam Masruroh dan Zulaikha (2013) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal Robbins dan Judge (2008) dalam Masruroh dan Zulaikha (2013). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikaitkan dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

### **Teori Pembelajaran Sosial**

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977) dalam Masruroh dan Zulaikha (2013). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung Robbins dan Judge (2008) dalam Masruroh dan Zulaikha (2013). Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa Wajib Pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya (Jatmiko, 2006).

### **Pajak**

Definisi pajak yang dikemukakan Prof. Dr. P. J. A. Andriani seperti yang dikutip oleh Rohman (2013) : “Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara menyelenggarakan pemerintahan”. Sedangkan definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, berbunyi “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. “Dapat dipaksakan” memiliki arti, apabila utang pajak tidak dibayar, utang tersebut dapat ditagih dengan kekerasan, seperti surat paksa, sita, lelang, dan sandera.

Dengan demikian, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang,
- b. Jasa timbal tidak dapat ditunjukkan secara langsung,
- c. Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah,
- d. Pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintahan,
- e. Dapat dipaksakan (bersifat yuridis) (Marsyahrul, 2005).

### **Wajib Pajak**

Dalam ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan akan dijumpai pengertian mengenai Wajib Pajak. Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Menurut Pasal 2 (1) UU KUP bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak. Wajib Pajak Terdaftar adalah Wajib Pajak yang telah terdaftar dalam tata usaha Kantor Pelayanan Pajak dan telah diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (Marsyahrul, 2005).

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan fiskus bisa dinilai dengan menggunakan indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, responsif, empati dan berwujud. Menurut Zeithaml, dkk (2006) dalam Albari (2009) lima dimensi kualitas pelayanan fiskus tersebut adalah (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (3) responsif (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan, (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian atau

perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan (5) berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

### **Sikap Wajib Pajak**

Sikap mempunyai peran yang penting dalam menjelaskan perilaku seseorang dalam lingkungannya, walaupun masih banyak faktor lain yang mempengaruhi perilaku, seperti stimulus, latar belakang individu, motivasi, dan status kepribadian. Secara timbal balik, faktor lingkungan juga mempengaruhi sikap dan perilaku (Mustikasari, 2007).

Berdasarkan dari pengertian sikap tersebut, sikap Wajib Pajak dapat diartikan sebagai pernyataan atau pertimbangan evaluatif dari Wajib Pajak, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa (Hardika, 2006).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Sedangkan yang dimaksud kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Nurmantu, 2003).

## **METODE PENELITIAN**

### **Objek Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara sebanyak 59.485 Wajib Pajak. Dengan rumus perhitungan *Slovin* didapatkan responden sebanyak 100 Wajib Pajak.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data (responden) yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Data ini berupa informasi yang didapatkan dari hasil wawancara kepada responden tentang kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan survey menggunakan instrument berupa kuesioner terstruktur. Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden dan responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan

pendapat mereka. Setiap pertanyaan diberi nilai dengan menggunakan sistem skor untuk menentukan bobot penilaian.

### **Metode Analisis**

Metode analisis data merupakan metode yang penting dalam metode penelitian ilmiah, karena dalam analisis data, data diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

#### **Data Kuantitatif**

Data Kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner yang diisi oleh responden yang berupa skor.

#### **Data Kualitatif**

Data Kualitatif dalam penelitian ini adalah berbagai bentuk informasi yang berkaitan dengan organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara yaitu gambaran umum, sejarah, dan struktur organisasi.

## **HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 4.13 secara parsial melalui uji-t dan diperoleh nilai sebesar 8,467 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda positif sebesar 0,556. Artinya semakin baik kualitas pelayanan fiskus KPP Pratama Jepara maka semakin tinggi pula kepatuhan pelaporan Wajib Pajak terdaftar.

Dari hasil penelitian diperoleh nilai indeks dominan pada indikator variabel kualitas pelayanan fiskus, yaitu pada indikator jaminan atau *assurance* sebesar 3.99 dan 3.84. Wajib Pajak berpendapat bahwa fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan dan mampu berkomunikasi secara baik dengan Wajib Pajak. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori atribusi dan pembelajaran sosial. Bahwa Wajib Pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan kewajibannya dalam hal ini SPT, jika dalam pengamatan dan pengalaman langsungnya, pelayanan yang diberikan fiskus telah memuaskan Wajib Pajak.

Hasil temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya Prabawa (2012) dan Fuadi dan Mangoting (2013), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Dan tidak konsisten dengan penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013) dan Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 4.13 secara parsial melalui uji-t dan diperoleh nilai sebesar 4,343 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak karena pelayanan di KPP Pratama Jepara memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Variabel sikap Wajib Pajak memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda positif sebesar 0,427. Artinya semakin baik sikap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jepara, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan pelaporan Wajib Pajak terdaftar.

Dari hasil penelitian diperoleh nilai indeks dominan pada indikator variabel Sikap Wajib Pajak, yaitu pada indikator sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak dan sikap Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan sebesar 3.60 dan 3.55. Wajib Pajak berpendapat bahwa pelayanan di kantor fiskus memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak dan tarif pajak yang sesuai dengan UU Perpajakan memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori atribusi dan pembelajaran sosial. Bahwa kepatuhan pelaporan Wajib Pajak dapat dikaitkan dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Apabila Sikap Wajib Pajak baik dan cenderung bersikap patuh maka kepatuhan pelaporan Wajib Pajak akan meningkat.

Hasil temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya Prabawa (2012), yang menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Dan tidak konsisten dengan penelitian Utomo (2011) yang menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN :**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara maka semakin tinggi tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.
2. Dari hasil penelitian diperoleh nilai indeks dominan pada indikator variabel kualitas pelayanan fiskus, yaitu pada indikator jaminan atau *assurance*

sebesar 3.99 dan 3.84. Wajib Pajak berpendapat bahwa fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan dan mampu berkomunikasi secara baik dengan Wajib Pajak. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori atribusi dan pembelajaran sosial. Bahwa Wajib Pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan kewajibannya dalam hal ini SPT, jika dalam pengamatan dan pengalaman langsungnya, pelayanan yang diberikan fiskus telah memuaskan Wajib Pajak. Hasil temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya Prabawa (2012) dan Fuadi dan Mangoting (2013), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Dan tidak konsisten dengan penelitian Masrurroh dan Zulaikha (2013) dan Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

3. Sikap Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap Wajib Pajak Orang Pribadi maka semakin tinggi tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.
4. Dari hasil penelitian diperoleh nilai indeks dominan pada indikator variabel Sikap Wajib Pajak, yaitu pada indikator sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak dan sikap Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan sebesar 3.60 dan 3.55. Wajib Pajak berpendapat bahwa pelayanan di kantor fiskus memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak dan tarif pajak yang sesuai dengan UU Perpajakan memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori atribusi dan pembelajaran sosial. Bahwa kepatuhan pelaporan Wajib Pajak dapat dikaitkan dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Apabila Sikap Wajib Pajak baik dan cenderung bersikap patuh maka kepatuhan pelaporan Wajib Pajak akan meningkat. Hasil temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya Prabawa (2012), yang menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Dan tidak konsisten dengan penelitian Utomo (2011) yang menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.
5. Kualitas Pelayanan Fiskus dan sikap Wajib Pajak secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang.
6. Dari hasil penelitian diperoleh nilai indeks dominan pada indikator variabel kepatuhan pelaporan Wajib Pajak, yaitu pada indikator ketepatan pengisian SPT dan peranan hukum sebesar 3.95 dan 3.91. Wajib Pajak berpendapat bahwa Wajib Pajak selalu mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan keadaan sebenarnya dan Wajib Pajak tidak pernah diperiksa oleh Petugas Pajak terkait dengan pembukuan, catatan, dokumen lain dan Surat Setoran Pajak (SSP). Hasil tersebut sesuai dengan teori yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu teori atribusi. Wajib Pajak meyakini bahwa perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada dibawah kendali pribadi Wajib Pajak tersebut. Hal itu terjadi karena adanya kesadaran dari Wajib Pajak akan tanggung jawabnya sebagai Wajib Pajak.

7. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak sebesar 52,4%. Sedangkan sebesar 47,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti seperti kemanfaatan NPWP, pemahaman Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak, dll.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi instansi terkait dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara, untuk lebih aktif memberikan penyuluhan dan informasi mengenai pengisian dan penggunaan formulir, mengenai sanksi denda, serta pentingnya membayar pajak tepat waktu kepada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jepara.
2. Bagi Peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel independen seperti kemanfaatan NPWP, pemahaman Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak serta memperbaiki indikator kuesioner.
3. Bagi Wajib Pajak sebaiknya lebih aktif dan menambah informasi melalui media yang telah disediakan oleh instansi terkait dalam hal ini pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak setempat agar tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albari, 2009. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**. Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 13 No. 1, Hal : 1-13.
- Dashboard Kepatuhan Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Jepara.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**. Jurnal Tax & Accounting Review, Vol. 1, No.1.
- Hardika, N. Sentosa. 2006. **Pengaruh Lingkungan dan Moral Wajib Pajak terhadap Sikap dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Hotel Berbintang di Propinsi Bali**. Disertasi. Universitas Airlangga. Surabaya.

- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. **Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Kota Semarang.** Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Marsyahrul, Tony. 2005. **Pengantar Perpajakan.** Jakarta: Grasindo.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. **Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada WPOP di Kabupaten Tegal.** Diponegoro Journal of Accounting. ISSN: 2337-3806.
- Mustikasari, Elia. 2007. **Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya.** Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi X Makassar.
- Nurmantu, Safri. 2003. **Pengantar Perpajakan.** Edisi 2. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Prabawa, Made Adi Mertha. 2012. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara.** Media Bina Ilmiah Volume 6.
- Prabawa, Made Adi Mertha dan Naniek Noviani. 2012. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara.** E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana
- Rohman, Abdul. 2013. **Perpajakan Pendekatan Peraturan.** Edisi 1. Semarang : Pustaka Magister.
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu. 2011. **Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan.** Skripsi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Negeri Hidayatullah.
- Waluyo. 2008. **Perpajakan Indonesia.** Jakarta : Salemba Empat.
- Winerungan, Oktaviane L. 2013. **Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.** Jurnal EMBA. Volume 1, Hal 960-970.