

## **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** (Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik Jember)

*The Influence of Taxation Knowledge, Service Quality, Investigation and Awareness to the Tax Obligation.*

*(Case studies towards Statistics Central Agency Employees).*

Siti Hajari Pandan

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: xa\_vety@yahoo.com

### **Abstrak**

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Studi Kasus Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh secara langsung yang menjadi objek peneliti dengan menggunakan kuisioner. Sedangkan data sekunder berupa bukti, catatan mengenai jumlah karyawan yang mempunyai NPWP di Kantor BPS Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor BPS Jember yang memiliki NPWP. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang dengan menggunakan metode *probability sampling*. Alat analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, kesadaran, kepatuhan wajib pajak

### **Abstract**

*This thesis entitled The Influence of Taxation Knowledge, Service Quality, Investigation and Awareness to the Tax Obligation Pursuance in Submitting Tax Return. (Case studies towards Statistics Central Agency Employees). The goal of this research is to analyze the influence of taxation knowledge, service quality, investigation and awareness to the tax obligation pursuance in submitting tax return. There are two kinds of data in this research, which are primary data and secondary data. The primary data are obtained directly from the researcher's objects through questionnaires. Meanwhile, the secondary data are obtained from the files about the number of Jember Statistics Central Agency's employees who have Taxpayer Identification Number (TIN). The population in this research is Jember Statistics Central Agency's employees who have Taxpayer Identification Number (TIN). This research takes 39 employees for the sample. Probability sampling is applied as the method of research. The data analysis' tool for this research is multiple linier regression. The result of this research shows that taxation knowledge, service quality, investigation and awareness to the tax obligation pursuance are influential in submitting tax return.*

**keywords:** taxation knowledge, service quality, investigation, awareness, pursuance in submitting tax return.

### **Pendahuluan**

Sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan dari masa ke masa sesuai dengan perkembangan masyarakat dan negara baik di bidang kenegaraan maupun di bidang sosial dan ekonomi. Pada mulanya pajak belum merupakan suatu pungutan, tetapi hanya merupakan pemberian

sukarela oleh rakyat kepada raja dalam memelihara kepentingan negara, seperti menjaga keamanan negara, menyediakan jalan umum, membayar gaji pegawai. Bagi penduduk yang tidak melakukan penyeteran dalam bentuk natura maka ia diwajibkan melakukan pekerjaan-pekerjaan untuk kepentingan umum untuk beberapa hari lamanya dalam satu tahun. Orang-orang yang memiliki status sosial

yang tinggi termasuk orang-orang kaya, dapat membebaskan diri dari kewajiban melakukan pekerjaan untuk kepentingan umum, dengan cara membayar ganti rugi ini ditetapkan sesuai dengan jumlah uang yang diperlukan untuk membayar orang lain melakukan pekerjaan itu, yang seharusnya dilakukan sendiri. Dengan bertambahnya tugas-tugas negara, maka negara akan memerlukan biaya yang cukup besar. Pembayaran pajak yang sebelumnya bersifat sukarela berubah menjadi pembayaran yang ditetapkan secara sepihak oleh negara dalam bentuk undang-undang dan dapat dipaksakan (Suandy, 2006: 2). Pajak adalah suatu kewajiban kenegaraan dan pengabdian serta peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai berbagai pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Judisseno: 2002). Upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak sangat penting, karena kondisi keuangan negara tidak lagi berasal dari penerimaan negara berupa minyak dan gas bumi, tetapi lebih berupaya untuk menjadikan pajak sebagai penerimaan terbesar negara. Sejak diadakannya reformasi perpajakan tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak, karena penerimaan dari migas tidak dapat diandalkan lagi, sementara sumber dana dalam negeri hanya sebagai pelengkap. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada aparat pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Sedangkan *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang dan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak. Pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat dituangkan dalam bentuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pada setiap akhir masa pajak dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam masa batas waktu yang telah ditentukan (Kusumawati, 2005: 101). Dengan menetapkan *self assessment system* dapat diharapkan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengetahuan yang mendasar tentang pajak sangatlah penting karena pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan siap menerima sistem baru apapun yang diperkenalkan, seperti *self assessment system*, jika mereka mempunyai pengetahuan yang besar untuk memahami sistem itu. Faktor pengetahuan sangat penting dalam membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya,

khususnya pengetahuan tentang pajak. Seorang Wajib Pajak dikatakan patuh tentunya harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya. Apabila Wajib Pajak tidak memiliki dasar pengetahuan perpajakan, maka Wajib Pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan menyetor pajaknya. Wajib Pajak yang tidak mengetahui tentang pengetahuan pajak akan mengalami kesulitan tentang pengetahuan pajak akan mengalami kesulitan tentang berapa jumlah pajak yang seharusnya ia bayarkan. Selain itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan membayar pajak penghasilan, Direktorat Jendral Pajak dapat melakukan program yaitu peningkatan pelayanan yang meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan pemenuhan kewajiban maupun hak Wajib Pajak di bidang perpajakan seperti penerbitan atau pencabutan Nomor Pokok Wajib Pajak, melayani dalam mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada Wajib Pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga setiap Wajib Pajak yang mengambil, mengisi dengan benar, lengkap, jelas, menandatangani, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jendral Pajak dengan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah ditetapkan (Suandy, 2006: 163). BPS (Badan Pusat Statistik) merupakan lembaga pemerintah Non departemen di Indonesia yang mempunyai fungsi pokok sebagai penyedia data statistik dasar untuk pemerintah maupun masyarakat umum secara nasional maupun regional. BPS ini terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota di seluruh Indonesia. Ada beberapa golongan yang memang diwajibkan untuk mempunyai NPWP yakni, orang pribadi dan Badan. Untuk orang pribadi yang diwajibkan memiliki NPWP ialah orang pribadi yang menjalankan usaha (pengusaha) atau pekerja bebas yang penghasilannya sampai dengan satu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak. Untuk Badan, semua Badan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Sehingga peneliti melakukan penelitian pada salah satu Badan yang ada di daerah jember untuk dijadikan obyek penelitian karena BPS ini sendiri merupakan suatu badan dimana telah dijelaskan bahwa semua Badan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dan secara pasti bahwa seluruh karyawan yang ada di BPS ini mempunyai NPWP sehingga BPS bisa dijadikan objek penelitian bagi sang peneliti. Untuk membuktikan seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas perpajakan, pemeriksaan, dan kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang belum diketahui secara pasti sehingga penelitian ini berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Karyawan Kantor Badan Pusat Statistik)".

## Metode Penelitian

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Kantor Badan Pusat Statistik Jember dan sampel pada penelitian ini adalah Karyawan yang memiliki NPWP. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *probability sampling* adalah teknik *sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Indriantoro dan Supomo, 2002: 122).

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini didapat melalui kuesioner yang diberikan kepada karyawan Kantor BPS Jember yang memiliki NPWP. Data sekunder dalam penelitian ini didapat dari Kantor BPS Jember.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT.

## Hasil Penelitian

### Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan 39 orang karyawan pada kantor BPS yang mempunyai NPWP. Untuk pengambilan sampelnya diambil 39 karyawan yang memiliki NPWP dengan populasi sebanyak 42 karyawan. Dari seluruh karyawan yang ada pada kantor BPS ini yang mempunyai NPWP sebanyak 39 dan semuanya itu menjadi sampel. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan mengkorelasikan antara skor individu yang diperoleh masing-masing item atau butir dengan menggunakan skala *likert*.

Variabel	Butir	Sig.	Korelasi	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	X1.1	0,000	0,806	Valid
	X1.2	0,001	0,509	Valid
	X1.3	0,000	0,864	Valid
	X1.4	0,000	0,813	Valid
	X1.5	0,000	0,697	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,000	0,840	Valid
	X2.2	0,000	0,695	Valid
	X2.3	0,000	0,868	Valid
	X2.4	0,001	0,497	Valid
	X2.5	0,000	0,799	Valid
Pemeriksaan (X3)	X3.1	0,000	0,834	Valid
	X3.2	0,009	0,413	Valid
	X3.3	0,000	0,827	Valid

	X3.4	0,000	0,627	Valid
	X3.5	0,000	0,546	Valid
Kesadaran (X4)	X4.1	0,000	0,752	Valid
	X4.2	0,000	0,777	Valid
	X4.3	0,000	0,789	Valid
	X4.4	0,003	0,461	Valid
	X4.5	0,000	0,784	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT (Y)	Y.1	0,000	0,767	Valid
	Y.2	0,000	0,865	Valid
	Y.3	0,000	0,594	Valid
	Y.4	0,000	0,589	Valid
	Y.5	0,000	0,573	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Semua butir pernyataan pada variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran serta variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT mempunyai nilai korelasi positif dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel bebas dan variabel terikat adalah valid.

Hasil pengujian reliabilitas data dengan menggunakan metode *Alpha-Cronbach*.

Variabel	Alpha-Cronbach	Keterangan
X1	0,87	Reliabel
X2	0,88	Reliabel
X3	0,8	Reliabel
X4	0,86	Reliabel
Y	0,84	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah

Nilai *Alpha-Cronbach* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Sesuai dengan pendapat (Ghozali, 2005:133) yang menyatakan bahwa data dikatakan reliabel jika kriteria indeks korelasi ( $\alpha$ ) lebih dari 0,6 maka variabel penelitian dikatakan reliabel.

Hasil pengujian Multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Berikut disajikan dalam tabel:

Variabel	VIF	Keterangan
X1	1,36	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	1,39	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	1,28	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X4	1,33	Tidak Terjadi Multikolinieritas

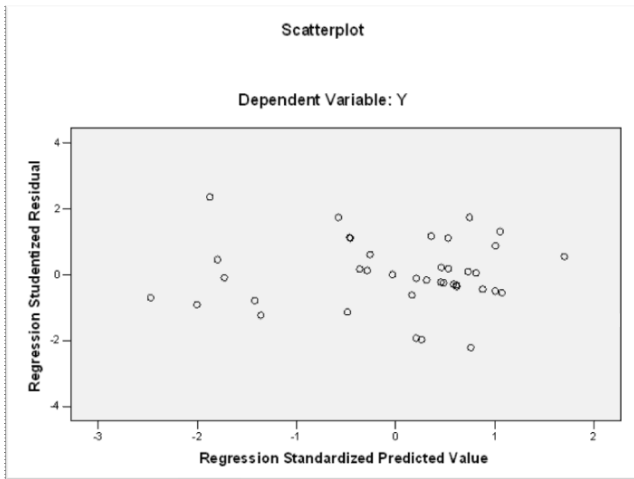
Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis *Collinearity Statistic* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas, karena didapat nilai VIF  $< 10$ , artinya tidak terjadi hubungan linier



antara variabel bebas yang digunakan dalam model regresi.

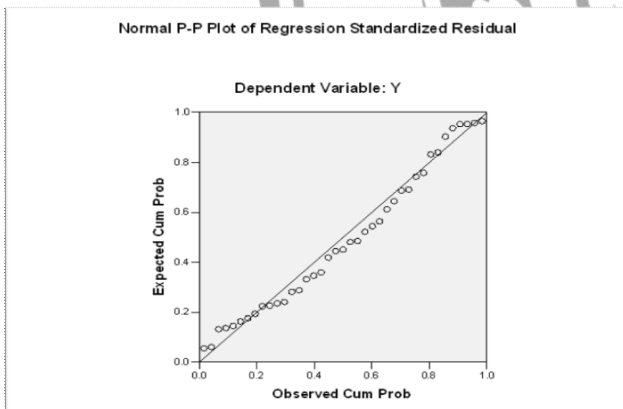
Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan *scatterplot* dapat dilihat pada Gambar berikut:



Sumber : Data primer yang diolah

Pada Gambar tampak pola titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan *Probability Plot of Standardized Residual* adalah sebagai berikut:



Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan *Probability Plot of Standardized Residual* di atas, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sehingga dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal dan model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas.

Variabel	Koef.Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,617	0,333	0,741	-
X1	0,151	2,182	0,036	Signifikan
X2	0,231	2,847	0,007	Signifikan

X3	0,200	2,102	0,043	Signifikan
X4	0,191	2,071	0,046	Signifikan
R	= 0,796			
R Square	= 0,633			
F hitung	= 14,680			
F Sig	= 0,000			
N	= 39			

Sumber : Data primer yang diolah

Uji Statistik t digunakan untuk melihat pengaruh antara masing-masing variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dalam uji t ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai probabilitas dengan besarnya nilai alpha ( $\alpha$ ). Ho ditolak jika nilai probabilitas lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05).

Berdasarkan Tabel di atas hasil estimasi regresi akan dijelaskan sebagai berikut:

**a. Pengetahuan Perpajakan (X1)**

Variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai t sebesar 2,182 dan nilai sig 0,036. Nilai sig 0,036 < 0,05. Hal ini berarti Ho ditolak, Ha diterima sehingga variabel pengetahuan masyarakat secara statistik berpengaruh signifikan terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Jadi variabel tersebut dapat dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

**b. Kualitas Pelayanan (X2)**

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t sebesar 2,847 dan nilai sig 0,007. Nilai sig 0,007 < 0,05. Hal ini berarti Ho ditolak, Ha diterima sehingga variabel kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Jadi variabel tersebut dapat dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

**c. Pemeriksaan (X3)**

Variabel Pemeriksaan memiliki nilai t sebesar 2,102 dan nilai sig 0,043. Nilai sig 0,043 < 0,05. Hal ini berarti Ho ditolak, Ha diterima sehingga variabel pemeriksaan secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Jadi variabel tersebut dapat dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

**d. Kesadaran (X4)**

Variabel Kesadaran memiliki nilai t sebesar 2,071 dan nilai sig 0,046. Nilai sig 0,046 < 0,05. Hal ini berarti Ho ditolak, Ha diterima sehingga variabel kesadaran secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Jadi variabel tersebut dapat dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

## Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel yang diikutsertakan dalam penelitian ini telah memenuhi kualitas data yang baik, yaitu valid dan reliabel. Selain itu semua variabel juga terbebas dari asumsi klasik sehingga dapat digunakan untuk menghasilkan model persamaan diskriminan yang baik. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0,633 atau 63% artinya persentase variabilitas pengaruh variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT yaitu sebesar 63%. Pembahasan dari masing-masing variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran adalah sebagai berikut:

### a. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hal ini berarti semakin kuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hasil ini menunjukkan hasil yang sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Hidayati dan Supriyati (2008) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Pengetahuan masyarakat yang didapat dari media informasi yaitu media cetak seperti buku-buku, majalah, surat kabar, dan lain-lain, juga dari media elektronika seperti televisi, radio, dan internet mengenai perubahan system pemungutan pajak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Semakin banyak pengetahuan yang diperoleh melalui media cetak dan media elektronika mengenai segala informasi perpajakan di Indonesia maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

### b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan semakin besar kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hasil ini menunjukkan hasil yang sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sunardi (2005) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika kualitas pelayanan oleh aparat pajak dilakukan seperti ini maka para wajib pajak akan merasa puas sehingga mereka

akan lebih patuh dalam menyampaikan SPT.

### c. Pengaruh Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel pemeriksaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hal ini berarti semakin kuat pengaruh pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hasil ini menunjukkan hasil yang sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadila, Lili (2008) bahwa pemeriksaan berpengaruh positif kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Pemeriksaan yang tegas dan sanksi yang jelas maka wajib pajak tidak akan melakukan hal yang curang terhadap perhitungan dan penyampaian pajak dan akan lebih menyadarkan para wajib pajak untuk berlaku patuh dalam menyampaikan SPT.

### d. Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hal ini berarti semakin kuat pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hasil ini menunjukkan hasil yang sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Trunojoyo (2008) bahwa kesadaran berpengaruh positif kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Kesadaran dapat tumbuh jika pihak penyelenggara Negara mampu menunjukkan manfaat pajak yang dibayarkan wajib pajak. Jika semua hal itu bisa terwujud dengan baik dan wajib pajak telah merasakan kepuasan atas kontribusinya membayar pajak maka bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh membayar pajak.

## Kesimpulan, Dan Keterbatasan

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai jawaban atas pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

### Keterbatasan

Adapun keterbatasannya adalah Indikator instrumen yang dipakai sangat sedikit, disesuaikan dengan tema yang terkait. Sarannya agar peneliti selanjutnya lebih mengembangkan lagi.

Untuk kuisioner pada variabel kepatuhan nomor 23 dan 24 agar lebih dipertimbangkan lagi untuk peneliti selanjutnya. Sarannya agar mencari isi pertanyaan yang tepat pada kuisioner selanjutnya.

## Daftar Pustaka

- Fadilah, Lili. 2008. Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bekasi Utara. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Judisseno, Rimsky K. 2002. *Perpajakan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kusumawati, Indra dan Tarjo. 2005. *Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System*. Universitas Trunojoyo.
- Nur hidayati dan Supriyati .2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Suandy, Erly. 2006. *Perpajakan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sunardi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Trunojoyo. 2008. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Gubeng Surabaya). Surabaya: Universitas Airlangga