

THE EFFECT OF TAXPAYER SATISFACTION AND UNDERSTANDING OF SELF ASSESSMENT SYSTEM TOWARD TAXPAYER COMPLIANCE

Suyanto

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
e-mail : tyantsuyanto@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effect of taxpayer satisfaction and understanding of self assessment system on the taxpayer compliance. This research uses primary data, by distributing questionnaires with the sample of 62 taxpayers in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. The sample determination technique using convenience sampling. Data are analyzed using multiple regression analysis. The analysis shows a significant relationship and the positive influence of understanding of self assessment system on the taxpayer compliance. The taxpayer satisfaction do not effect on the taxpayer compliance. This result indicate that the taxpayer that have a high understanding of self assessment system will generally behave recognizing, appreciating, and obeying the system.

Keywords: Taxpayer Satisfaction, Self Assessment, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pembangunan nasional telah menghasilkan perkembangan yang pesat dalam kehidupan masyarakat Indonesia, khususnya di bidang perekonomian, termasuk berkembangnya bentuk-bentuk dan praktik penyelenggaraan kegiatan usaha, sehingga usaha yang dilakukan masyarakat tersebut oleh pemerintah diatur dan dilindungi yang kemudian dipungut pajak. Sumitro dalam Mardiasno (2009) mendefinisikan pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, pajak adalah salah satu primadona penerimaan

negara yang paling potensial, selanjutnya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun sarana dan prasarana kesehatan, umum (*public utilities*). Dengan kata lain, pendapatan negara dari sektor pajak merupakan motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat yang merupakan sarana nyata bagi pemerintah untuk mampu menyediakan berbagai prasarana ekonomi yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat. Karena itu, nyatalah bagi kita bahwa pajak secara langsung dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Sesuai dengan *self assessment system* yang dianut oleh negara kita saat ini, pemerintah memberikan kepercayaan yang besar kepada Wajib Pajak untuk menghitung dan menyertakan sendiri pajak yang terutang. Dalam hal ini, masyarakat dituntut untuk memiliki pemahaman yang tinggi atas peraturan perundangan yang berlaku. Keseluruhan untuk mematuhi ketentuan

(maksud pajak) yang berlaku tentu berkaitan dengan faktor-faktor apakah ketentuan hukum tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui, berarti kesadaran hukumnya lebih rendah dari mereka yang mengakui, demikian seterusnya. Dengan adanya sadar dan peduli pajak di dalam diri Wajib Pajak, maka pemahaman akan perpajakan dapat dicapai yang diharapkan mengarah kepada kepatuhan Wajib Pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan menjadi masalah serius di beberapa negara berkembang. Keberhasilan bertjalannya sistem *self assessment*, sangat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pajak. Pada suatu tingkat kepatuhan pajak di suatu negara relatif rendah, yang harus dilakukan pertama kali oleh pemerintah adalah mencari tahu mengapa hal tersebut terjadi. Mencari akar permasalahan yang sebenarnya jauh lebih baik daripada menggalakkan penagihan, tetapi tidak mengimbanginya dengan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan seharusnya tidak boleh lagi dilakukan ala kadarnya karena akan membentuk citra yang kurang baik, yang pada akhirnya akan merugikan pemerintah jika image tersebut ternyata membentuk sikap "tax protest". Masyarakat sebagai pembayar pajak berhak mendapat layanan yang cepat, bersih, dan memuaskan. Kesan umum masyarakat terhadap pelayanan birokrasi senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lamban, lambat, berbelit-belit serta formalitas. Dalam penyelesaian urusan pelayanan birokrasi selalu mendapatkan hambatan yang memakan waktu sehingga selalu tertunda penyelesaiannya. Masyarakat yang dinamis terus berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan tenaga-tenaga yang profesional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, menyebabkan kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks sehingga masyarakat menuntut agar diberikan pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan diharapkan akan mengarah kepada kepatuhan Wajib Pajak.

Jika Wajib Pajak belum paham atas sistem *self assessment* belum tentu Wajib Pajak akan patuh tanpa didukung dengan kepuasan atas pelayanan, sehingga kombinasi antara pemahaman Wajib Pajak atas sistem *self assessment* dan kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan diharapkan akan mengarah kepada kepatuhan Wajib Pajak.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh dan hubungan antara kepatuhan Wajib Pajak dengan faktor spesifik Wajib Pajak maupun gilitak fiskus. Seperti penelitian Kholiq (2010) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ditanjutkan penelitian Nugraha (2010) yang menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak atas kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian Setyawati (2010) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan atas pelayanan sebagai variabel *intervening*.

Hasil penelitian sebelumnya, seperti Wibowo (2008) menemukan bahwa pemahaman akuntansi dan ketentuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ariwibowo (2008) menemukan bahwa sikap disiplin, motivasi, kewajiban moral, pemahaman *self assessment*, tingkat penghasilan, tingkat pendidikan, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak penghasilan, namun penelitian Ariwibowo ini tidak sejalan dengan penelitian Indriastuti (2006) yang mempunyai hasil bahwa pemahaman atas sistem *self assessment* dan pelayanan informasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Adiananda (2007) menemukan bahwa pemahaman Wajib Pajak dan peraturan aparat perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan Permata (2007) menemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan kepuasan terhadap pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) BUMN. Demikian juga Simamora (2006) dan Hidayat (2004) yang menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan riset Hidayat, menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pajak untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah. Pada penelitian Hidayat (2004) variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan pajak, Permata (2007) menggunakan variabel independen: kepuasan terhadap pelayanan pajak, Simamora (2006) menggunakan variabel independen: kepuasan wajib pajak, sedangkan pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kepuasan wajib pajak dan pemahaman atas sistem *self assessment*.

Sampel yang digunakan pada penelitian Hidayat (2004) adalah Wajib Pajak Besar Tetap Badan di Kantor Pelayanan Pajak Sidourjo Barat, pada penelitian Ariwibowo (2008) adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang bekerja di Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA, Simamora (2006) menggunakan sampel Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Bogor. Adapun pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

Pengukuran variabel kepuasan Wajib Pajak pada penelitian Kholiq (2010), Permata (2007), Simamora (2006), dan Hidayat (2004)

menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan instrumen yang mengadaptasi dari penelitian Kristanda (2008) tentang pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Surakarta. Pada penelitian Ariwibowo (2008) instrumen untuk mengukur variabel pemahaman atas sistem *self assessment* masih menggunakan peraturan lama yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan peraturan terbaru yaitu Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, akan tetapi dalam hal ini instrumen tentang tingkat tarif pajak untuk Wajib Pajak orang pribadi dihilangkan karena tidak sesuai untuk sampel Wajib Pajak Badan. Pengukuran variabel dependen pada penelitian ini menggunakan instrumen dari penelitian Ariwibowo (2008), akan tetapi dalam hal ini instrumen tentang dilaporkan penghasilan Wajib Pajak selain gaji dihilangkan karena tidak sesuai untuk sampel Wajib Pajak Badan dan instrumen tentang diadanya laporan keuangan Wajib Pajak karena tidak sesuai untuk sampel Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan penelitian Hidayat (2004) menggunakan proksi hanya sebatas pada pernyataan Surat Pembentahan Tahunan dan Masa Pajak Penghasilan.

Penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak sudah banyak dilakukan, tetapi masih sedikit yang menggunakan variabel kepuasan Wajib Pajak untuk mempengaruhi variabel kepatuhan

Wajib Pajak. Uji konsistensi hasil dari penelitian-penelitian tersebut juga merupakan rujukan dari penelitian ini dengan menggunakan proksi kepuasan Wajib Pajak yang berbeda. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Simamora (2006) dengan penambahan variabel pemahaman atas sistem *self assessment*, pengukuran variabel kepuasan Wajib Pajak yang berbeda, serta sampel yang berbeda pula.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepuasan wajib pajak dan pemahaman atas sistem *self assessment* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, terutama pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta.

REVIEW LITERATUR DAN HIPOTESIS

Pajak dan Fungsinya

Pemerintah melakukan pemungutan pajak dari rumah tangga dan perusahaan untuk dapat membiayai pengeluaran negara. Pengertian atau definisi pajak sangat beragam. Para ahli perpajakan baik dari dalam maupun dari luar negeri telah memberikan definisi pajak menurut pendapatnya masing-masing walaupun banyak pendapat mengenai pengertian tersebut tetapi pada dasarnya mempunyai kesamaan substansi.

Pajak adalah sebagai berikut:

"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum" (Sumitro dalam Mardiasmo, 2009).

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur: (a) iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara, dan iuran tersebut bernilai uang; (b) Berdasarkan undang-undang, Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan

undang-undang serta aturan pelaksanaannya; (c) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah; (d) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Fungsi Pajak ada dua, yaitu: (a) Fungsi *Budgetair* adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya; (b) Fungsi *Mengatur (Regulerend)* ialah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2009).

Sistem Pemungutan Pajak adalah sebagai berikut: (a) *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak; (b) *Self Assessment System* Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang; (c) *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak (Mardiasmo, 2009). Dengan kata lain, Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak.

Undang-Undang Pajak Penghasilan mengatur pajak atas penghasilan (laba) yang diterima atau diperoleh orang pribadi maupun badan. Undang-Undang Pajak Penghasilan mengatur subjek pajak, objek pajak, serta cara menghitung dan cara melunasi pajak terutang. Undang-Undang Pajak Penghasilan juga lebih memberikan fasilitas kemudahan dan keringanan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Undang-Undang Pajak Penghasilan telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 (Mardiasmo, 2009).

Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) adalah pengurangan terhadap kewajiban pajak penghasilan yang harus dibayar Wajib Pajak di Indonesia. Sejak diatur pertama kali dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983, besaran nilai PTKP telah beberapa kali berubah sampai yang terakhir diatur pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 sebesar:

- a. Rp 15.840.000,00 untuk diri Wajib Pajak orang pribadi,
- b. Rp 1.320.000,00 tambahan untuk Wajib Pajak yang kawin
- c. Rp 15.840.000,00 tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung dengan penghasilan suami, dengan syarat: (1) Penghasilan istri tidak semata-mata diterima atau diperoleh dari satu pemberi kerja yang telah dipotong pajak berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan 21, (2) Pekerjaan istri tidak ada hubungannya dengan usaha atau pekerjaan bebas suami atau anggota keluarga yang lain,
- d. Rp 1.320.000,00 tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus satu derajat serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya (maksimal 3 orang).

Kepuasan Wajib Pajak

Kantor Pelayanan Pajak modern yang berorientasi kepada Wajib Pajak akan menggaransi kepuasan Wajib Pajaknya di antara lain dengan menerapkan sasaran pelayanan. Sasaran pelayanan umum tentang kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000). Walaupun sulit untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak atau ketidakpuasan Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak berusaha menyehatkan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan Wajib Pajak sehingga kesan umum masyarakat terhadap pelayanan birokrasi yang senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lambat, lamban, berbelit-belit serta formalitas dapat dihilangkan.

Sistem *Self-Assessment*

Menurut Mardiasmo (2009), sistem *self-assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentasikan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri antara lain: (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri; (b) Wajib Pajak aktif mulai menghitung, menyeteror dan melaporkan sendiri pajak terutang; (c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

Zain (2007) mengemukakan bahwa sistem *self-assessment* yaitu ketentuan pajak yang ditetapkan oleh Wajib Pajak sendiri yang dilakukan dalam Surat Pemberitahuan (SP1). Berdasarkan sistem ini, setiap Wajib Pajak diwajibkan untuk: (a) Mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak atau Kantor Pelayanan Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); (b) Kewajiban memahami peraturan perpajakan yang berlaku; (c) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan untuk keperluan administrasi pajak dengan disertai oleh moral dan etika yang bertanggung jawab.

Pengertian yang lain menurut Kurniawan yang dikutip oleh Ariwibowo (2008) pengertian pemahaman Wajib Pajak mengenai sistem *self assessment* adalah seberapa jauh Wajib Pajak tahu mengenai *self assessment*, dan pemahaman yang benar oleh Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang berlaku mengenai tata cara perhitungan dan pembayaran pajak, kewajiban Wajib Pajak persorangan dan hak Wajib Pajak persorangan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu kelompok dan organisasi (Gibson *et al.* dalam Suranto dalam Ariwibowo, 2008). Motivasi yang dimiliki seseorang sangat terpengaruh oleh faktor lingkungannya. Baik itu faktor internal maupun eksternal.

Kepatuhan merupakan perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku (Suranto dalam Ariwibowo, 2008). Dari definisi tersebut bisa diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah perbuatan atau perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pengertian yang lain menurut Simon James *et al.* yang dikutip oleh Gunadi (2005) dan dikutip kembali oleh Santoso (2008) pengertian kepatuhan pajak adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu dimulainya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Apabila masyarakat Wajib Pajak tidak mampu memahami peraturan-peraturan perpajakan serta mengerti akan arti dan fungsi pajak, maka masyarakat akan menjadi insyaf

dan sadar akan pajak (*tax consciousness*). Keinsyafan dan kesadaran ini akan menimbulkan hasrat dan keikhlasan untuk membayar pajak (*tax mindedness*). Hasrat serta keikhlasan untuk membayar pajak akan terealisasi dengan perbuatan aktif, yaitu membayar pajak pada waktunya dan pada jumlah yang terutang (*tax disciplinary*).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh apabila memenuhi syarat sebagai berikut.

- Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai dengan Nopember tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktupenyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa masa pajak berikutnya.
- Tidak mempunyai tanggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan adanya laporan audit, dan laporan tersebut harus: (a) Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan; (b) Pendapat akuntan atas laporan

keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

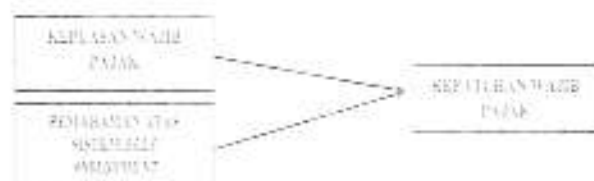
- f. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Kholiq (2010) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan penelitian lain yang dilakukan Nugroho (2010) menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak atas kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kemudian penelitian lanjutan yang dilakukan oleh Hidayat dan Nugroho (2010) menemukan bahwa pengaruh sikap ketidakpatuhan pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat individu untuk tidak patuh terhadap pajak, dan niat untuk tidak patuh terhadap pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku ketidakpatuhan pajak, akan tetapi Sari (2010) menemukan bahwa sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat *tax professional* untuk berperilaku tidak patuh dan niat *tax professional* untuk berperilaku tidak patuh berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpatuhan pajak Badan.

Penelitian ini dilakukan guna menguji pengaruh kepuasan Wajib Pajak dan pemahaman atas sistem *self assessment* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel independen yang digunakan adalah kepuasan dan pemahaman atas sistem *self assessment* Wajib Pajak. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut ini.



Gambar 1
Kerangka Teori

Hipotesis

a. Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian umum tentang kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Koiler, 2000). Walaupun sulit untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak atau ketidakpuasan Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak berusaha menyediakan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan Wajib Pajak, sehingga kesan umum masyarakat terhadap pelayanan birokrasi yang senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lamban, lambat, berbelit-belit serta formalitas dapat dihilangkan. Dengan adanya kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan diharapkan akan mengarah kepada kepatuhan Wajib Pajak.

Atas dasar hasil penelitian dan logika teori tersebut, maka hipotesis yang pertama yaitu sebagai berikut.

H₁ : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

b. Pemahaman Sistem *Self Assessment* Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2009), sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Zain (2007) mengemukakan bahwa sistem *self assessment* yaitu penetapan pajak yang ditetapkan oleh Wajib Pajak sendiri yang dilakukan dalam Surat Pemberitahuan (SPT).

Pengertian yang lain menurut Kumilawan yang dikutip oleh Ariwibowo (2008) pengertian pemahaman Wajib Pajak mengenai sistem *self assessment* adalah seberapa jauh Wajib Pajak tahu mengenai *self assessment*, dan pemahaman yang benar oleh Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang berlaku mengenai tata cara perhitungan dan pembayaran pajak, kewajiban Wajib Pajak perseorangan dan hak Wajib Pajak perseorangan.

Sesuai dengan *self assessment system* yang dianut oleh negara kita saat ini, pemerintah memberikan kepercayaan yang besar kepada Wajib Pajak untuk menghitung dan menyertakan sendiri pajak yang terutang. Dalam hal ini, masyarakat dituntut untuk memiliki pemahaman yang tinggi atas peraturan perundangan yang berlaku. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu berkaitan dengan faktor-faktor apakah ketentuan hukum tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui, berarti kesadaran hukumnya lebih rendah dari mereka yang mengakui, demikian seterusnya. Dengan adanya sadar dan peduli pajak di dalam diri Wajib Pajak, maka pemahaman akan perpajakan dapat dicapai yang diharapkan mengarah kepada kepatuhan Wajib Pajak.

Atas dasar hasil penelitian dan logika teori tersebut, maka hipotesis yang kedua yaitu sebagai berikut.

H₂ : Pemahaman atas sistem *self assessment* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2006). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Wajib

Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta pada tahun 2011.

Sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Sekaran, 2006). Sampel dari penelitian ini sebanyak 29 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 29 Wajib Pajak Badan, sementara 4 responden tidak memberikan keterangan apakah mereka termasuk Wajib Pajak Orang Pribadi ataukah Wajib Pajak Badan.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2006). Data primer diperoleh secara langsung melalui survei yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer, sehingga instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Menurut Sekaran (2006), kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Instrumen dinyatakan dalam bentuk *open - ended questions* yaitu untuk pertanyaan dengan data diri responden. Pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian dinyatakan dalam bentuk *closed questions*. Tujuan *closed questions* adalah untuk membantu responden dalam membuat keputusan secara cepat dalam memilih berbagai alternatif pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner secara *personal survey* (mendatangi langsung). Alasan mendatangi langsung karena kedekatan lokasi dengan peneliti dan diharapkan agar tingkat pengembalian kuesioner lebih tinggi.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Pengujian dilakukan dengan melakukan uji korelasi antara skor masing – masing indikator pertanyaan dengan skor total (*pearson correlation*). Suatu indikator dikatakan valid apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan.

Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *SPSS 16.0 For Windows*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2006).

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian ini. Alat yang digunakan adalah rata-rata (*mean*), minimum, maksimum dan *standar deviasi* yang bertujuan mengetahui distribusi data yang menjadi sampel penelitian.

Uji Hipotesis

Pengujian Regresi Linter Berganda

Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16.00*. Model persamaan regresi secara sistematis dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

- Y = Kepatuhan membayar PPh
- X1 = Kepuasan Wajib Pajak
- X2 = Pemahaman atas sistem *self assessment*
- A = Konstanta
- b1, b2 = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas
- E = Error

Pengujian Individu atau Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006). Uji ini menggunakan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis 5%. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:

- 1) Jika t hitung > t tabel, maka H₀ ditolak (ada pengaruh signifikan)
- 2) Jika t hitung < t tabel, maka H₀ diterima (tidak ada pengaruh)

Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah:

- 1) Jika signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima
- 2) Jika signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak

Pengujian Menyeluruh atau Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen terikat (Ghozali, 2006). Uji ini menggunakan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis 5%. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak (ada pengaruh signifikan)
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak ada pengaruh)

Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah:

- Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima
- Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Uji Ketepatan (*Goodness of Fit Test R²*)

Uji ketepatan (R^2) menunjukkan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, begitu juga sebaliknya, nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2006).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan dengan cara mendatangi Wajib Pajak yang sedang melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa atau sedang

melakukan pembayaran pajak (antara bulan Juni s.d September 2011). Kuesioner dibagikan sebanyak 85 eksemplar dan pembagiannya memakan waktu 6 hari. Sebanyak 23 kuesioner yang dibagikan tidak memenuhi syarat untuk dianalisis karena tidak diisi dengan lengkap. Jadi hanya 62 kuesioner yang dapat dianalisis. Berikut data rincian kuesioner yang digunakan sebagai sampel.

Tabel 1
Data Rincian Kuesioner

Nomor	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner dibagi	85 eksemplar
2	Kuesioner kembali	85 eksemplar
3	Persentase pengembalian	100%
4	Kuesioner tidak lengkap	23 eksemplar
5	Kuesioner Valid	62 eksemplar
6	Persentase Akhir	72,94%

Sumber: hasil olah data

Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006).

Validitas ditunjukkan oleh suatu indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur dapat benar-benar mengukur apa yang diukur. Pengujian ini dilakukan dengan melakukan uji korelasi antara skor masing-masing indikator pertanyaan dengan skor total (*pearson correlation*). Suatu indikator dikatakan valid apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil pengujian validitas variabel-variabel penelitian adalah sebagai berikut.

Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 2
Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak

Indikator Pertanyaan	p-Value	Keterangan
PCAS1	0,000	Valid
PCAS2	0,000	Valid
PCAS3	0,000	Valid
PCAS4	0,000	Valid
PCAS5	0,000	Valid
PCAS6	0,000	Valid

Sumber: hasil olah data

Hasil uji validitas untuk indikator kepuasan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semua item pertanyaan berkorelasi dengan skor total pertanyaan. Tidak ada data yang harus dikeluarkan dari analisis. Data layak untuk masuk pada tahap analisis selanjutnya.

(a). Pemahaman atas Sistem *Self Assessment*

Tabel 3
Uji Validitas Pemahaman atas Sistem *Self Assessment*

Indikator Pertanyaan	p-Value	Keterangan
PAHAM1	0,000	Valid
PAHAM2	0,000	Valid
PAHAM3	0,000	Valid
PAHAM4	0,000	Valid
PAHAM5	0,000	Valid

Sumber: hasil olah data

Hasil uji validitas untuk indikator Pemahaman atas Sistem *Self Assessment* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan berkorelasi dengan skor total pertanyaan. Tidak ada data yang harus dikeluarkan dari analisis. Data layak untuk masuk pada tahap analisis selanjutnya.

(b). Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4
Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator Pertanyaan	p-Value	Keterangan
PATLH1	0,000	Valid
PATLH2	0,000	Valid
PATLH3	0,000	Valid
PATLH4	0,000	Valid

Sumber: hasil olah data

Hasil uji validitas untuk indikator Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semua item pertanyaan berkorelasi dengan skor total pertanyaan. Tidak ada data yang harus dikeluarkan dari analisis. Data layak untuk masuk pada tahap analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *SPSS 16.0 For Windows*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2006). Hasil pengujian validitas variabel-variabel penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 5
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepuasan Wajib Pajak	0,800	Reliabel
Pemahaman atas Sistem <i>Self Assessment</i>	0,722	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,639	Reliabel

Sumber: hasil olah data

Uji reliabilitas data menunjukkan bahwa variabel memiliki *Cronbach's Alpha* di atas 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian reliabel.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui distribusi jawaban responden dalam penelitian ini. Berikut ini hasil uji statistik deskriptif.

Tabel 6
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PUAS	62	23,00	24,00	17,8226	2,24756
PAHAM	62	12,00	20,00	15,4839	1,84428
PATUH	62	9,00	16,00	12,1452	1,44684
Total	62				

Sumber: Hasil olah data

Keterangan:

- PUAS = Kepuasan Wajib Pajak
- PAHAM = Pemahaman atas Sistem *Self Assessment*
- PATUH = Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kepuasan Wajib Pajak memiliki rata-rata sebesar 17,8226 yang berarti bahwa secara rata-rata diperoleh Wajib Pajak mengalami kepuasan pada tingkat 17,8226 dengan penyimpangan standar sebesar 2,24356. Tingkat kepuasan terkecil adalah 13 dan yang terbesar adalah 24.

Variabel pemahaman atas sistem *self assessment* memiliki rata-rata sebesar 15,4839 yang berarti bahwa secara rata-rata diperoleh Wajib Pajak paham mengenai sistem *self assessment* pada tingkat 15,4839 dengan penyimpangan standar sebesar 1,84428. Tingkat pemahaman atas sistem *self assessment* terkecil adalah 12 dan yang terbesar adalah 20.

Variabel kepatuhan Wajib Pajak memiliki rata-rata sebesar 12,1452 yang berarti bahwa secara rata-rata diperoleh Wajib Pajak patuh pada tingkat 12,1452 dengan penyimpangan standar sebesar 1,44684. Tingkat kepatuhan terkecil adalah 9 dan yang terbesar adalah 16.

Uji Hipotesis

Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lebih jauh apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode regresi berganda dalam menguji hipotesisnya. Hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7
Hasil Uji Regresi (Signifikansi t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3,375	1,412			2,390	,020
PUAS	,063	,066	,008		,959	,342
PAHAM	,493	,081	,629		6,126	,000

a. Dependent Variable: PATUH

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dapat dilihat pada tabel di atas dan model persamaan regresi yang telah diformulasikan sebelumnya, maka persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut.

$$PATUH = 3,375 + 0,063PUAS - 0,493PAHAM$$

Keterangan:

- PUAS = Kepuasan Wajib Pajak
- PAHAM = Pemahaman atas Sistem *Self Assessment*
- PATUH = Kepatuhan Wajib Pajak

Penjelasan atas persamaan regresi tersebut adalah bahwa konstanta sebesar 3,375 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak bernilai 3,375. Koefisien regresi pemahaman atas sistem *self assessment* sebesar 0,493 menyatakan bahwa setiap penambahan pemahaman atas sistem *self assessment* sebesar 1000 akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 493.

Setelah persamaan regresi dapat ditentukan, maka uji hipotesis dapat dilakukan dan berikut adalah penjelasannya:

- a. Pengujian Ketepatan (*Goodness of Fit Test/ R²*)

Pengujian ketepatan perkiraan dalam suatu model dapat dilihat dari nilai koefisien determinasinya yaitu sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Pengujian Ketepatan (*Goodness of Fit Test*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.427	1.09501

a. Predictors: (Constant), PAHAM, PUAS

b. Dependent Variable: PATUH

Sumber: hasil olah data

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya *adjusted R* adalah 0,427, hal ini berarti 42,7% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen kepuasan wajib pajak dan pemahaman atas sistem *self assessment*. Sedangkan sisanya (100% - 42,7% = 57,3%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar model.

b. Uji Menyeluruh atau Simultan (*F test*)

Uji simultan (*F test*) bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Uji Signifikansi F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58,950	2	28,475	23,748	.000 ^a
	Residual	70,743	59	1,199		
	Total	127,693	61			

a. Predictors: (Constant), PAHAM, PUAS

b. Dependent Variable: PATUH

Sumber: hasil olah data

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 23,748 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti kepuasan Wajib Pajak dan pemahaman atas sistem *self assessment* berpengaruh simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

5. Pengujian Individu atau Parsial (*t test*)

Uji parsial (*t test*) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel IV.15 tentang hasil uji regresi terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak diperoleh koefisien regresi sebesar 0,063 dengan nilai *p value* sebesar 0,342. Pengujian memberikan hasil yang tidak signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis pertama tidak didukung oleh data empiris. Hasil ini mendukung penelitian Hidayat (2004) yang mempunyai hasil penelitian bahwa tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pajak untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak, artinya apabila tingkat kepuasan Wajib Pajak ditingkatkan, tidak akan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Kholiq (2010), Permiana (2007), dan Simamora (2006) yang menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian terhadap variabel pemahaman atas sistem *self assessment* diperoleh koefisien regresi sebesar 0,493 dengan nilai *p value* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa H₁ didukung yang berarti bahwa pemahaman Wajib Pajak atas sistem *self assessment* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman Wajib Pajak yang tinggi atas sistem *self assessment* menyebabkan Wajib Pajak mematuhi aturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian hipotesis kedua didukung oleh data empiris. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Indriastuti (2006), Adiananda (2007), dan Ariwibowo (2008) yang menyatakan bahwa pemahaman atas sistem *self assessment* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan Wajib Pajak dan pemahaman atas sistem *self assessment* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta. Dari hasil pengujian regresi linier berganda ditemukan bahwa:

1. Variabel pemahaman atas sistem *self assessment* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penjelasan mengenai ini adalah bahwa Wajib Pajak yang memiliki pemahaman yang tinggi atas sistem *self assessment* umumnya akan berperilaku mengakui, menghargai, dan menaati sistem tersebut. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Indriastuti (2006), Adiananda (2007), dan Ariwibowo (2008) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh antara pemahaman atas sistem *self assessment* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Variabel kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang tidak mendapatkan kepuasan atas pelayanan cenderung menjadi tidak patuh, karena kepuasan terkait dengan perasaan seseorang. Akan tetapi dalam penelitian ini Wajib Pajak yang mendapatkan kepuasan atau tidak mendapatkan kepuasan tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga berarti apabila tingkat kepuasan Wajib Pajak ditingkatkan, tidak akan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini mendukung penelitian Hidayat (2004) yang menyuarai hasil penelitian bahwa tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pajak untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak dan bertentangan dengan hasil penelitian Kholiq (2010), Permana (2007), dan Simamora

(2006) yang menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Tempat pengambilan sampel dalam penelitian ini hanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta dan berjumlah 62 responden saja sehingga hasil penelitian ini tidak menggambarkan keadaan Wajib Pajak di Indonesia secara keseluruhan.
2. Adanya resiko respon bias dari responden karena peneliti tidak mengetahui apakah yang mengisi kuesioner adalah benar-benar responden yang tepat bersangkutan (Wajib Pajak sesungguhnya) dan responden mungkin tidak menjawab secara serius.
3. Penelitian ini hanya mempertimbangkan beberapa variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepuasan dan pemahaman Wajib Pajak atas sistem *self assessment* tanpa memasukkan variabel-variabel lain yaitu sosialisasi perpajakan, pemahaman akuntansi, sikap disiplin, motivasi, kewajiban moral, tingkat pendidikan, dan tingkat penghasilan.

Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan penelitian ini dengan mengembangkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Menambah jumlah responden penelitian, misalnya seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama se-eks karesidenan Surakarta atau se-Jawa Tengah, tidak hanya di Surakarta saja.
2. Agar lebih berhati-hati dalam memilih responden, usahakan agar responden yang mengisi kuesioner adalah orang yang tepat (Wajib Pajak sesungguhnya).

- Menambah variabel-variabel lain tentang pengaruh dari faktor-faktor lain seperti sosialisasi perpajakan, pemahaman akuntansi, sikap disiplin, motivasi, kewajiban moral, tingkat pendidikan, dan tingkat penghasilan, untuk mengetahui faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariwibowo, Andhita. 2008. *Faktor – Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perseorangan dalam Membayar Pajak Penghasilan (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA)*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Sjarif. 2004. *Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Tesis. Universitas Indonesia Jakarta.
- Hidayat, Widi dan Argo Adhi Nugroho. 2010. *Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Kholiq, Zayyin Abdul. 2010. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kehayoran Lama*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Nugraha, Gugih Raima. 2010. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kehayoran Lama*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Permana, Wawa Mukti W. 2007. *Analisis Hubungan antara Kepuasan terhadap Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara*. Tesis. Universitas Indonesia Jakarta.
- Santoso, Wahyu. 2008. *Analisis Risiko Ketidakepatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Keuangan Publik Vol. 5 no. 1, hal 85 – 137.
- Sari, Elia Mustika. 2007. *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Pemisahan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta : Salemba Empat.
- Setyawati, Iva Kurnia. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan atas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Eksplanatif di KPP Madya Surabaya)*. Diakses tanggal 06 April 2011. <http://ndl.tib.uinir.ac.id/files/disk1/313/gdlhub-gdl-si-2011-setyawati-15647-abstrak-p.pdf>.
- Simamora, Patir. 2006. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Bogor*. Diakses tanggal 06 April 2011. <http://www.digilib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-100168.pdf>.

- Suryadi, 2006. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. Jurnal Keuangan Publik. BPPK Departemen Keuangan.
- Yamin, Muhammad & Héri Kurniawan, 2009. *SPSS Complete*. Jakarta : Salemba Infotek.
- Zain, Mohammad, 2007. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.

- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.