

**ABSTRAK**  
**PENGARUH PROGRAM TAHUN PEMBINAAN WAJIB PAJAK**  
**TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN**  
**KESADARAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL**  
**INTERVENING**

**(Studi Kasus pada KPP Pratama Batu)**

Ayyus Syaida<sup>1</sup>

Wiwik Hidajah Ekowati, SE., M.Si., Ak., CA<sup>2</sup>

Akuntansi FEB Universitas Brawijaya

[ayussyaida@gmail.com](mailto:ayussyaida@gmail.com)<sup>1</sup>

[wiwik@ub.ac.id](mailto:wiwik@ub.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program Tahun Pembinaan Wajib Pajak (TPWP) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Variabel bebas penelitian ini terdiri atas persepsi program TPWP, pengetahuan program TPWP, dan pelayanan program TPWP. Variabel *intervening* yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak dan variabel terikat penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak. Alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi atas program tahun pembinaan wajib pajak, pengetahuan program TPWP, dan pelayanan program TPWP berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak di KPP Pratama Batu. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat persepsi wajib pajak, pengetahuan, dan pelayanan program TPWP maka dapat memberikan pengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Selanjutnya kesadaran membayar pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan saran bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam membuat program untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci: Persepsi, Pengetahuan, Pelayanan, Kesadaran, Program Tahun Pembinaan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

**ABSTRACT**

This objective of this research is to identify the influence of taxpayer development program (TPWP) on the compliance of individual taxpayers with awareness on paying taxes as intervening variable. The independent variables of this research are perception on TPWP program, knowledge about TPWP program, and the service of TPWP program. The intervening variable is awareness on paying taxes and the dependent variable of this study is the compliance of individual taxpayers.

The samples of the research are 100 individual taxpayers registered at the Small Tax Office (STO) of Batu. The data is collected by distributing questionnaires directly to taxpayers. The data is analyzed using multiple linear analysis. The results show that the perception on TPWP program, knowledge about TPWP program, and service of TPWP program positively affect the awareness on paying taxes in STO Batu. This is because higher level of taxpayer's perception, knowledge, and service of TPWP program positively affect the awareness on paying taxes. Then, the awareness on paying taxes positively affect the compliance of individual taxpayers in STO Batu. The results of this research are expected to be additional references and suggestions for the Directorate General of Taxation in creating programs to improve taxpayer compliance .

**Keywords:** Perception, Knowledge, Awareness, Service, TPWP Program, Individual Tax Payer.

## PENDAHULUAN

Pendapatan negara dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, namun demikian peluang untuk terus meningkatkan pendapatan pada sektor pajak masih terbuka lebar karena banyak potensi yang belum digali secara optimal. Untuk menggali penerimaan negara dari sektor perpajakan, dibutuhkan upaya nyata yang diimplementasikan dalam bentuk kebijakan pemerintah. Alm, Bahl, Murray (1990) berpendapat rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dapat disebabkan oleh banyak hal, tetapi yang paling utama karena tidak adanya data tentang Wajib Pajak yang digunakan untuk mengetahui kepatuhannya. Menyadari hal tersebut pada awal tahun 2015 Direktorat Jendral Pajak kembali membuat kebijakan baru yaitu, program Tahun Pembinaan Wajib Pajak (TPWP) 2015. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 91/PMK.03/2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembedulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak. Kebijakan ini dilandasi semangat untuk memberikan pembinaan kepada Wajib Pajak yang terlambat menyampaikan SPT atau pembedulan SPT dan keterlambatan pembayaran atau penyetoran pajak. Kebijakan TPWP 2015 ini memberikan fasilitas pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi ataupun badan yang ingin memperbaiki ataupun menyampaikan SPT nya. TPWP 2015 memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan *sunset policy* tahun 2008, seperti insentif diberikan kepada seluruh jenis pajak. Penelitian ini akan mengkaji lebih jauh bagaimana dampak kebijakan Tahun Pembinaan Wajib Pajak 2015 yang meliputi persepsi wajib pajak terhadap program TPWP, pengetahuan tentang kebijakan TPWP, dan pelayanan program TPWP terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Obyek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Pasal 1 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu, apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan

### **Persepsi**

Persepsi menurut Pareek (2001) diartikan sebagai “hasil atau proses yang melahirkan kesadaran akan sesuatu hal dengan perantara pemikiran yang sehat. Dalam hal ini persepsi individu terhadap program tahun pembinaan wajib pajak adalah proses individu dalam menerima, mengorganisasikan serta mengartikan praktik program tahun pembinaan wajib pajak yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang melingkupi individu tersebut. Semakin banyak informasi yang diterima, maka akan semakin luas wawasan individu tentang program tahun pembinaan wajib pajak, dimana hal ini akan mendorong individu berperilaku positif (proaktif) terhadap proses pelaksanaan program. Oleh karena itu, persepsi merupakan respons dari penerimaan kesan melalui penglihatan, sentuhan atau melalui indera lainnya, yang kemudian berdasarkan pengalaman yang berbeda dari tiap individu, sehingga menghasilkan perilaku yang berbeda pula.

### **Pengetahuan Wajib Pajak**

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara perpajakan, serta pengetahuan tentang kebijakan dan program di bidang perpajakan. (Waluyo dan Ilyas, 2007: 10)

### **Pelayanan**

Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009:3) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak.

## Kesadaran Membayar Pajak

Loekman Sutrisno (1994) sebagaimana dikutip Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa membayar pajak merupakan sumbangan wajib pajak bagi terciptanya kesejahteraan bagi terciptanya kesejahteraan bagi diri mereka sendiri serta bangsa secara keseluruhan. Sebagaimana diketahui bahwa dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang.

Dengan sistem perpajakan yang baru diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat pada wajib pajak yang bersangkutanlah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang (Kiryanto, 2000). Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

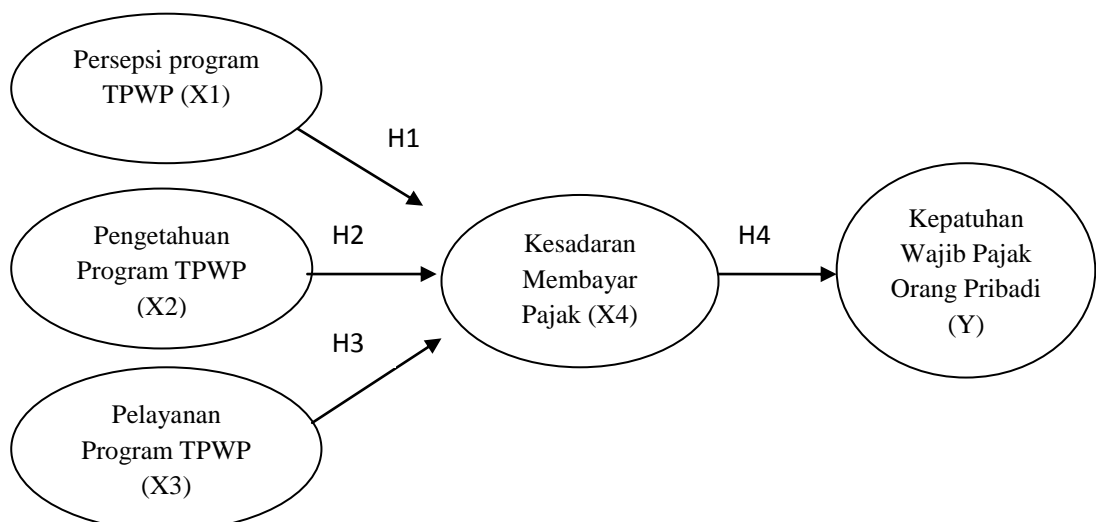
## Tahun Pembinaan Wajib Pajak 2015

Program Tahun Pembinaan Wajib Pajak (TPWP) 2015 adalah program yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertujuan untuk membina wajib pajak agar patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Program TPWP memberi kesempatan kepada masyarakat untuk memulai kewajiban perpajakannya dengan benar melalui pembetulan SPT Tahunan PPh dan SPT Masa. Penghapusan Sanksi Administrasi merupakan bagian dari program pengampunan pajak yang diterapkan dalam perpajakan Indonesia. Kebijakan TPWP tahun 2015 diatur pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 91/PMK.03/2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak .

## HIPOTESIS

Kepatuhan terkait program tahun pembinaan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak, pengetahuan, dan pelayanan program TPWP yang berpengaruh terhadap variabel mediator yaitu kesadaran membayar pajak. Selanjutnya kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah Gambar model hipotesis penelitian:

Gambar 1



Rumusan Hipotesis:

H1: Persepsi Wajib Pajak tentang Program Tahun Pembinaan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak

H2: Pengetahuan Wajib Pajak tentang Program Tahun Pembinaan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak

H3: Pelayanan Program Tahun Pembinaan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak

H4: Kesadaran Membayar Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metodologi penelitian pendekatan kuantitatif dan dioperasionalkan kedalam metode penelitian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Batu yaitu sebesar 19.837 wajib pajak. Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga besarnya sampel adalah 99,50 dan dibulatkan menjadi 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *incidental sampling*, yaitu siapa saja wajib pajak orang pribadi yang ditemui peneliti pada saat menyebar kuesioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Validitas dan Reabilitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai sig < 0,05 dan nilai R hitung > 0,165. Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Alpha Cronbach lebih besar atau sama dengan 0,6 (Ghozali, 2005:41-45). Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua variabel valid dan reliabel.

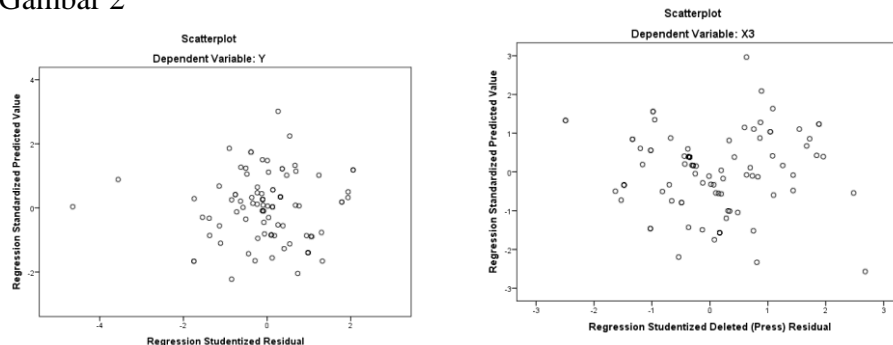
### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji statistik Kolmogorov Smirnov Test terdapat nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,067 dan 0,200 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum data yang digunakan berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

#### 2. Uji Heterokedastisitas

Gambar 2



Hasil analisis pada gambar diatas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas pada model yang diuji.

### 3. Uji Autokorelasi

**Tabel 1. Hasil Pengujian Autokorelasi**

	Nilai Durbin Watson	dL	dU	4-dU
Variabel <i>Intervening</i>	1.900	1.613	1.736	2.264
Variabel Y	1.745	1.592	1.758	2.242

Hasil pengujian asumsi autokorelasi dengan metode Durbin Watson didapatkan nilai DW untuk variabel *intervening* sebesar 1.900 yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan termasuk dalam daerah tidak terdapat autokorelasi

### 4. Uji Multikolinearitas

**Tabl 2. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Statistik Kolinearitas			
	<i>Tolerance</i>	VIF	<i>Tolerance</i>	VIF
Persepsi	0.914	1.094	0.791	1.264
Penegetahuan	0.894	1.119	0.881	1.135
Pelayanan	0.975	1.026	0.771	1.297
Kesadaran Membayar Pajak			0.911	1.098

*Sumber: Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel diatas, variabel X memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 sesuai dengan kriteria maka tidak terjadi multikolinearitas

### Analisis Regresi Berganda

**Tabel 3. Hasil Persamaan Regresi Variabel *Intervening***

	Koefisien	<i>Std. Error</i>	<i>t-value</i>	<i>Sig</i>	Hipotesis Diterima /Ditolak
Konstanta	1.157	0.362	3.200	0,002	
Persepsi (X1)	0,308	0,015	20.623	0,000	Diterima
Pengetahuan (X2)	0.269	0,016	16.591	0,000	Diterima
Pelayanan (X3)	0.292	0,016	17.972	0,000	Diterima

$$Ksdr = 1.157 (\alpha) + 0.308 Prsp + 0.269 Pngt + 0.292 Plyn + 0.362 (eror)$$

**Tabel 4. Hasil Persamaan Regresi Variabel Y**

	Koefisien	Std. Error	t-value	Sig	Hipotesis Diterima /Ditolak
Konstanta	1.199	.308	3.894	.000	
Persepsi (X1)	.201	.013	15.482	.000	Diterima
Pengetahuan (X2)	.203	.013	15.356	.000	Diterima
Pelayanan (X3)	.232	.014	17.024	.000	Diterima
Kesadaran (X4)	.265	.021	12.840	.000	Diterima

$$K_{pth} = 1.199 (\alpha) + 0.201 Prsp + 0.203 Pngt + 0.232 Plyn + 0.265 Ksdr + 0.308(\text{error})$$

### Pengujian Hipotesis

**Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis**

Model	Uji Pertama		Uji Kedua	
	T	sig	t	sig
Constanta	3.200	.002	3.894	.000
X1	20.623	.000	15.482	.000
X2	16.591	.000	15.356	.000
X3	17.972	.000	17.024	.000
X4	-	-	12.840	.000
F	471.069		450.009	
Adjusted R2	0.934		0.948	

#### 1. Hasil Uji Parsial

Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  diterima, berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima, berarti variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, begitupun jika  $\text{sig} > \alpha$  (0,05). Dengan menggunakan uji 2 arah dimana  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 100 - (1+1) = 98$  maka didapatkan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,660. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk semua variabel  $> 1.660$  sehingga semua hipotesis dalam penelitian ini diterima.

#### 2. Hasil Uji F Simultan

Uji simultan antara persepsi, pengetahuan, dan pelayanan terhadap kesadaran membayar pajak didapatkan nilai F hitung 471,069 lebih besar dari nilai F tabel 2.46 dan angka signifikansi 0,000 lebih kecil dari alpha 5% sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara persepsi, pengetahuan, dan pelayanan terhadap kesadaran membayar pajak. Uji simultan antara kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan nilai F hitung 450,009 lebih besar dari nilai F tabel 2.46 dan angka signifikansi 0,000 lebih kecil

dari alpha 5% sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* diperoleh sebesar 0,934 atau dengan tingkat persentase sebesar 93,4%. Artinya, besarnya pengaruh persepsi, pengetahuan, dan pelayanan disebabkan oleh faktor lain sebesar 5,2%. Berdasarkan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dalam regresi kedua adalah sebesar 0,948 atau 94,8%. Hal ini menunjukkan 94,8% dari variabel terikat kepatuhan dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu persepsi, pengetahuan, kesadaran dan pelayanan. Sedangkan sisanya, yaitu sebesar 5,2% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Persepsi Program TPWP Berpengaruh Positif Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Pada hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang program tahun pembinaan wajib pajak (TPWP) berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Berdasarkan pengujian data secara statistik diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai *t* hitung untuk variabel persepsi (*X*<sub>1</sub>) 20,623 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai *t* hitung tersebut lebih besar daripada nilai *t* table (20,623 > 1,660). dan nilai signifikansi lebih besar daripada nilai  $\alpha$  (0,000 < 0,05 ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang program TPWP berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak di KPP Pratama Batu.

Nilai koefisien variabel persepsi diperoleh sebesar 0,555 (positif). Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bersifat positif antara persepsi wajib pajak tentang program TPWP dengan kesadaran membayar pajak. Apabila persepsi wajib pajak akan program TPWP meningkat maka akan semakin tinggi tingkat kesadaran membayar pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori persepsi Gibson (2001) yang menyatakan bahwa respon individu terhadap obyek akan bergantung pada persepsi yang timbul pada dirinya. Wajib pajak akan merespon kebijakan yang dibuat pemerintah dalam hal ini direktorat jenderal pajak jika menurut persepsinya kebijakan ini bersifat positif. Persepsi wajib pajak atas program tahun pembinaan wajib pajak membuat wajib pajak memberikan kesan positif yang akan membentuk perilaku wajib pajak. Persepsi yang positif atas program tahun pembinaan wajib pajak akan memberikan hasil berupa perilaku positif wajib pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak.

Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2006) dan Anggraeni (2011). Penelitian-penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi positif yang dibentuk wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Supriyati dan Hidayati (2008) yang



menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Efektivitas sistem perpajakan dan sosialisasi yang merata dibutuhkan agar wajib pajak memberikan persepsi yang positif dan pada akhirnya meningkatkan kesadaran membayar pajak.

## 2. Pengetahuan Program TPWP Berpengaruh Positif Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Pada hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang program tahun pembinaan wajib pajak (TPWP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pengujian data secara statistik diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung untuk variabel pengetahuan ( $X_2$ ) sebesar 16,591 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai  $t$  hitung tersebut lebih besar daripada nilai  $t$  table ( $16.591 > 1.660$ ). dan nilai signifikansi lebih besar daripada nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang program TPWP berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak di KPP Pratama Batu.

Nilai koefisien variabel persepsi diperoleh sebesar 0,452 (positif). Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bersifat positif antara pengetahuan wajib pajak tentang program TPWP dengan kesadaran membayar pajak. Apabila pengetahuan wajib pajak akan program TPWP meningkat maka akan semakin tinggi tingkat kesadaran membayar pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Supriyati dan Hidayati (2008). Penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga konsisten dengan pendapat Fallan (1999:141) dalam Rahayu (2010) yang menyatakan bahwa aspek pengetahuan perpajakan berperan penting terhadap sikap wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa faktor tingkat pengetahuan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Upaya aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media *billboard*, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku kesadaran membayar pajak yang akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 3. Pelayanan Program TPWP Berpengaruh Positif Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Pada hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan program TPWP berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Berdasarkan pengujian data secara statistik diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung untuk variabel pelayanan sebesar 17,972 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai  $t$  hitung tersebut lebih besar daripada nilai  $t$  table ( $17.972 > 1.660$ ) dan nilai signifikansi lebih besar daripada nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan program TPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu.

Nilai koefisien variabel pelayanan diperoleh sebesar 0,410 (positif). Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bersifat positif antara pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila pelayanan program TPWP meningkat maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Supadmi (2009). Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan terkait kebijakan tahun pembinaan wajib pajak dapat dilihat dari kemudahan prosedur pemanfaatan program tersebut. Semakin efektif dan efisien prosedur untuk mendapat fasilitas program maka akan mendorong wajib pajak untuk aktif berpartisipasi dalam program tahun pembinaan wajib pajak. Selain itu pelayanan pegawai KPP Pratama Batu juga mendukung berjalannya program TPWP yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan seperti layanan konsultasi, layanan penyediaan sarana, layanan penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT), dan layanan pengajuan penghapusan sanksi pada program TPWP 2015 harus dioptimalkan. Pelayanan yang optimal dalam membantu wajib pajak menyelesaikan kewajibannya akan berdampak secara positif terhadap kesadaran membayar pajak.

#### 4. Kesadaran Membayar Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pengujian data secara statistik diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kesadaran sebesar 12.840 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai t hitung tersebut lebih besar daripada nilai t table ( $12.840 > 1.660$ ). dan nilai signifikansi lebih besar daripada nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu.

Nilai koefisien variabel kesadaran membayar pajak diperoleh sebesar 0,336 (positif). Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bersifat positif antara kesadaran membayar pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila kesadaran membayar pajak meningkat maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006). Penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Sehingga semakin tinggi tingkat kesadaran membayar wajib pajak akan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini kesadaran wajib pajak dalam memanfaatkan program tahun pembinaan wajib pajak (TPWP) merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Masa/Tahunan PPh dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Semakin banyak wajib pajak yang sadar akan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan maka akan berimplikasi pada semakin tingginya pembayaran dan pelaporan besarnya pajak yang terutang khususnya dalam penelitian ini adalah Pajak Penghasilan. Kepatuhan yang dimaksud disini bukan hanya kepatuhan dalam melakukan penyampaian SPT Masa/ Tahunan dalam rangka program TPWP tetapi tertib administrasi dalam melakukan pembayaran pajak terutang dan juga pembukuan. Kesadaran membayar pajak dapat dibentuk dengan memberikan pemahaman akan pentingnya dan manfaat pajak terutama adanya program TPWP bagi masyarakat khususnya wajib pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Program Tahun Pembinaan Wajib Pajak (TPWP) 2015 adalah program yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertujuan untuk membina wajib pajak agar patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Program TPWP diberikan melalui penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi atas keterlambatan penyampaian dan pembetulan surat pemberitahuan serta keterlambatan pembayaran atau penyetoran pajak. KPP Pratama Batu merupakan salah satu KPP yang menerapkan program TPWP 2015. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh program tahun pembinaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu. Untuk tujuan tersebut peneliti melakukan survei melalui penyebaran kuesioner kepada beberapa wajib pajak yang menjadi sampel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang program tahun pembinaan wajib pajak (TPWP) mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Persepsi yang positif tersebut dapat memberikan hasil berupa perilaku positif wajib pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak. Selanjutnya, pengetahuan wajib pajak tentang program tahun pembinaan wajib pajak (TPWP) juga mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak akan program TPWP maka akan semakin tinggi tingkat kesadaran membayar pajak

Pelayanan program tahun pembinaan wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pelayanan program TPWP maka akan semakin tinggi tingkat kesadaran membayar pajak. Kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi tingkat kesadaran membayar wajib pajak akan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian dari penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat membuat program-program intensifikasi lainnya dalam rangka menarik minat wajib pajak potensial untuk ikut serta dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Kebijakan –kebijakan seperti program tahun pembinaan wajib pajak perlu diadakan kembali dan memperpanjang waktu pelaksanaannya, mengingat antusias masyarakat yang sebenarnya cukup besar selama periode kebijakan program tahun pembinaan wajib pajak berlangsung.
3. Bagi KPP Pratama Batu sebaiknya lebih banyak melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program-program yang sedang diberlakukan DJP. Karena letak kantor pelayanan pajak pratama batu yang berada di kota Malang, maka petugas yang berkewajiban perlu melakukan sosialisasi langsung secara interaktif pada daerah-daerah pelosok di Kota Batu. Sosialisasi yang dilakukan dapat menambah informasi atau pengetahuan masyarakat sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain saran-saran di atas, saran juga diberikan untuk peneliti di masa yang akan datang dengan tujuan agar penelitian ini selalu mengalami perkembangan dan menjadi lebih baik lagi serta dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak. Saran tersebut, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan memperluas sampel penelitian dan membandingkan pengaruh program tahun pembinaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama lainnya yang berada di wilayah kota Malang, sehingga lebih memungkinkan untuk dilakukan generalisasi secara lebih akurat.
2. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan menambah variabel independen seperti sanksi yang dibebankan atau variabel- variabel pendukung lainnya yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Penelitian selanjutnya juga dapat diperluas dengan membandingkan pelaksanaan program tahun pembinaan wajib pajak sebelum dan sesudah diberlakukan program melalui peningkatan pendapatan maupun wajib pajak yang terdaftar, dengan harapan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi dan mengurangi resiko bias yang terjadi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, M. (2012). *Teori dan Aplikasi Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Dinamika Ilmu.
- Albari, K. M. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13(1), 1–1*.
- Alm, J., Bahl, R., & Murray, M. N. (1990). Tax Structure and Tax Compliance. *The Review of Economics and Statistics Vol. 72(4), 603-613*.

- Anggraeni, M. D. (2011). Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Perpajakan Sunset Policy terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bintoro, W. (2007). Kebijakan pengampunan pajak (tax Amnesty)(Perspektif Kerangka Kerja Implementasi Sunset Policy Mendasarkan UU No 28 Tahun 2007). *Jurnal Masyarakat Kebudayaan Dan Politik Vol 21(4)*, 328-335.
- Devano, S., & Kurnia, R. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2015). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015. Retrieved from: <http://www.pajak.go.id>.
- Fuadi, O. A., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review, Vol 1(1)*, 201-209.
- Ghozali, I. (2006) . *Aplikasi Analisis dengan Program IBM SPSS 19, versi 5*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., John, M. I., & James, H. D. (2006). “*Organizations (Behavior, Structure, Processes)*,” Twelfth Edition: McGraw Hill.
- Hasan, D. (2009). Sunset Policy dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Mimbar Hukum Vol.21(2)*, 203-408.
- Hutagol, J., Winarno, W.W., & Pradipta, A. (2007). Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas, Vol 6(2)*, 186-193.
- Indriantoro, N. & Supomo, B. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Informasi Keuangan dan Anggaran. (2015). Retrieved from: <http://www.kemenkeu.go.id/Page/informasi-keuangan-dan-anggaran>.
- Jatmiko, A. (2006), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kast, F.E., & Rosenzweig, J. F., (2003). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kiryanto, K. (2000). Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bada Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. *EKOBIS, Vol. 1(1)*, 41 – 52.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E., (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Vol 2(1)*, 189-196.

- Muslimin. (2002). *Metode Penelitian di Bidang Sosial*. Malang: Bayu Media UMM Press.
- Mustikasari, E. (2007). Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi*.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Granit
- Pareek, U. (2001). (Penerjemah : Adam Indrawijaya). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.
- Pranadata, I. G. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Skripsi*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Silitonga, E. (2008). Ekonomi Bawah Tanah dan Pengampunan Pajak. *Jurnal Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* Vol.9(2): 117-135.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supadmi, (2009). *Kualitas pelayanan*. Jakarta : Grasindo.
- Supriyati & Hidayati, N. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi* Vol. 7(1), 290-311.
- Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik* Vol 4(1),105-121.
- Sunset Policy. (2008). Retrieved from: <http://www.pajak2000.com>
- Suyatmin. (2004). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang
- Tax Amnesty. (2015). Retrieved from: <http://www.neraca.go.id/article/67163/tax-amnesty>.
- Waluyo & Ilyas, W. B. (2003). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.