

TESIS

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI
DAN INFORMASI PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN RISIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERATING**

***THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION
QUALITY, AND TAX SERVICE QUALITY ON TAX PAYER
COMPLIANCE AND RISK AS MODERATING VARIABLES***

**DEWI ARVINI WISUDAWATY
P3400214001**



kepada

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2018**



TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN INFORMASI PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND TAX SERVICE QUALITY ON TAX PAYER COMPLIANCE AND RISK AS MODERATING VARIABLES

sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

disusun dan diajukan oleh

DEWI ARVINI WISUDAWATY
P3400214001



kepada

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2018**



TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN INFORMASI PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND TAX SERVICE QUALITY ON TAX PAYER COMPLIANCE AND RISK AS MODERATING VARIABLES

disusun dan diajukan oleh

DEWI ARVINI WISUDAWATY
P3400214001

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, Desember 2018

Komisi Penasihat

Ketua

Anggota

Dr. Yohanis Rura, S.E.,M.SA.,Ak.,CA
NIP 196111281988111001

Dr. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196604051992032003

Ketua Program Studi Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. R. A. Damayanti, SE.,Ak.,M.Soc.,Sc.,CA
NIP 1967031911992032003



TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN INFORMASI PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING

disusun dan diajukan oleh

DEWI ARVINI WISUDAWATY
P3400214001

telah dipertahankan dalam sidang ujian tesis
pada tanggal **26 Desember 2018** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Komisi Penasihat

Ketua

Anggota



Dr. Yohanis Rura, S.E., M.SA., Ak., CA
NIP 196111281988111001

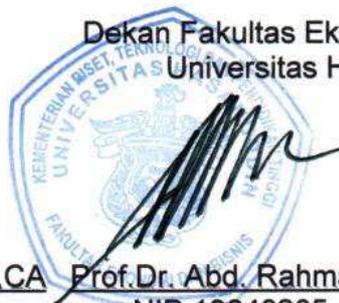
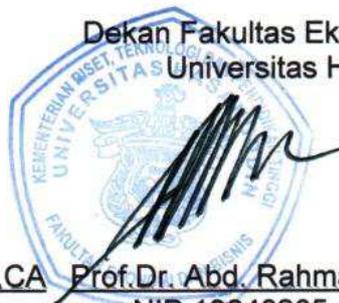


Dr. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196604051992032003

Ketua Program Studi
Magister Sains Akuntansi



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



ayanti, S.E., Ak., M.Soc., Sc., CA
9670319 199203 2 003

Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si
NIP 19640205 198810 1 001



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Dewi Arvini Wisudawaty
NIM : P3400214001
jurusan/program studi : Akuntansi/Magister Akuntansi

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN INFORMASI
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN RISIKO
SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 26 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,

Dewi Arvini Wisudawaty



PRAKATA

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Pendidikan Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penyusunan tesis ini pastinya mengalami banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan bagi peneliti, namun berkat bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya tesis ini dapat terselesaikan. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan tak terhingga kepada bapak Dr. Yohanis Rura, S.E.,M.SA.,Ak.,CA dan Ibu Dr. Andi Kusumawati, S.E.,Ak.,CA, sebagai tim penasehat atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan semangat kepada peneliti.

Penghargaan dan terima kasih yang setulusnya peneliti sampaikan kepada Dr. Darwis Said, SE., Ak., M.SA., Drs. Harryanto, M.Com., Ph.D., dan Dr. Syamsuddin, SE., M.Si., Ak., CA sebagai penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan kepada peneliti mulai dari proses ujian proposal hingga penyelesaian tesis. Ungkapan terima kasih yang tulus kepada Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Ibu Dr. Ratna Ayu Damayanti, SE., M.SOC., SC., Ak selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan yang baik hingga tahap akhir penyelesaian pendidikan.

Ucapan terima kasih yang sangat dalam dan istimewa kepada kedua orang tua, suami dan anak-anak peneliti yang telah memberi perhatian, nasihat dan dukungan untuk kesuksesan peneliti. Terakhir, ucapan terima kasih kepada teman seperjuangan MAKSI angkatan 2014 terkhusus MAKSI Reguler A atas bantuan, motivasi, dukungan dan kebersamaannya dalam suka maupun



duka selama proses perkuliahan sampai pada akhir studi. Segenap keluarga dan sahabat terkasih yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, peneliti berharap dan berdoa semoga amal kebaikan kalian baik langsung maupun tidak langsung diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Aamiin.

Tesis ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam tesis ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan tesis ini.

Makassar, Desember 2018

Dewi Arvini Wisudawaty



ABSTRAK

DEWI ARVINI WISUDAWATY. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Risiko sebagai Variabel Moderating (dibimbing oleh Yohanis Rura dan Andi Kusumawati).*

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh risiko dalam hubungan interaksi antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Sampel dalam penelitian sebanyak 184 responden yang dipilih secara *convenience sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan *moderated regression analysis* (MRA). Hipotesis yang diajukan sebanyak enam rumusan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; kualitas informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Risiko memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepatuhan wajib pajak; risiko memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; dan risiko tidak memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, Sulawesi Selatan.

Kata kunci: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, risiko, kepatuhan



ABSTRACT

DEWI ARVINI WISUDAWATY. *The Influence of System Quality, Information Quality, and Tax Service Quality on Tax Payer Compliance and Risk as Moderating Variables* (supervised by Yohanis Rura and Andi Kusumawati)

The research aimed at investigating the influence of the system quality, information quality, and service quality on the tax payer compliance and risk effect in the interaction relationship between the system quality, information quality, and tax service quality on the tax payer compliance.

The research used the quantitative approach. The research was conducted in the Tax Service Office, Makassar Municipality. Data were collected through the questionnaire distribution. The research samples were as many as 184 respondents who were selected using the *convenience sampling* technique. The data were analysed using the *Moderated Regression Analysis* (MRA). The hypotheses proposed were as many as 6 (six).

The research result indicates that the system quality has the influence on the tax payer compliance, the information quality has the effect on the tax payer compliance. The tax service quality has the impact on the tax payer compliance, the risk moderates the information quality influence on the tax payer compliance, the risk moderates the tax service quality effect on the tax payer compliance, and the risk does not moderate the system quality impact on the tax payer compliance in the Tax Service Office, Makassar Municipality, South Sulawesi.

Key words: Information quality, system quality, service quality, risk, compliance.



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	
PRAKATA.....	
ABSTRAK.....	
ABSTRACT.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR TABEL.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 . Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teori.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.4.3 Kegunaan Kebijakan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 . Tinjauan Teori dan konsep.....	14
2.1.1 Teori Kesuksesan Sistem Informasi.....	14
2.1.2 Teori Prospek.....	16
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.3.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.3.2 Indkator Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.4 Kualitas Sistem.....	20
2.1.4.1 Definisi Kualitas Sistem.....	20
2.1.4.2 Indikator Kualitas Sistem.....	21
2.1.5 Kualitas Informasi Pajak.....	23
2.1.5.1 Definisi Pajak.....	23
2.1.5.2 Definisi Kualitas Informasi.....	24



2.1.5.3 Indikator Kualitas Informasi Pajak.....	25
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak	27
2.1.6.1 Definisi Pelayanan Pajak	27
2.1.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....	28
2.1.7 Risiko	29
2.1.7.1 Definisi Risiko.....	29
2.1.7.2 Indikator Risiko	29
2.2. Tinjauan Empiris	31
BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Kerangka Pemikiran	38
3.2. Pengembangan Hipotesis.....	40
3.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak	40
3.2.2 Pengaruh kualitas informasi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak	41
3.2.3 Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.....	42
3.2.4 Pengaruh Risiko terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.....	43
3.2.5 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan risiko sebagai variabel moderasi.....	45
3.2.6 Pengaruh kualitas informasi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan risiko sebagai variabel moderasi.....	46
3.2.7 Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan risiko sebagai variabel moderasi.....	47
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Rancangan Penelitian	50
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	50
4.3 Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel	50
4.4 Jenis dan sumber data	51



4.5	Metode Pengumpulan Data	51
4.6	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	52
4.6.1	Kualitas Sistem	52
4.6.2	Kualitas Informasi pajak	53
4.6.3	Kualitas Pelayanan pajak	54
4.6.4	Kepatuhan wajib pajak	55
4.6.5	Risiko	56
4.7	Teknik Analisis Data	56
4.7.1	Statistik Deskriptif	56
4.7.2	Uji Kualitas Data	57
4.7.2.1	Uji Reabilitas	57
4.7.2.2	Uji Validitas	57
4.7.3	Uji Asumsi Klasik	58
4.7.3.1	Uji Normalitas Data	58
4.7.3.2	Uji Homogenitas	58
4.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas	59
4.7.3.4	Uji Multikolinieritas	60
4.7.4	Transformasi Data	60
4.7.5	Pengujian Hipotesis	60
BAB V	HASIL PENELITIAN	63
5.1	Deskripsi Data	63
5.1.1	Gambaran Umum Responden.....	63
5.1.2	Deskripsi variabel penelitian	65
5.2	Deskripsi Hasil Penelitian	68
5.2.1	Uji Kualitas Data	68
5.2.1.1	Uji Validitas	68
5.2.1.2	Uji Reliabilitas	68
5.2.2	Uji Asumsi Klasik	69
5.2.2.1	Uji Normalitas	70
5.2.2.2	Uji Homogenitas	72
5.2.2.3	Uji Multikolinieritas	73
5.2.2.4	Uji Heterokedastisitas	74
5.2.3	Transformasi Data	75
5.2.4	Hasil Uji Hipotesis	75



	5.2.5 Hasil Uji koefisien Determinasi	77
	5.2.6 Hasil Uji Simultan F.....	78
	5.2.7 Pengujian Hipotesis	78
BAB VI	PEMBAHASAN	
	6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan WP	81
	6.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan WP	83
	6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan WP..	86
	6.4 Pengaruh Risiko terhadap kepatuhan WP	89
	6.5 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan WP Dengan Risiko Sebagai Variabel Moderasi	91
	6.6 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan WP Dengan Risiko Sebagai Variabel Moderasi	93
	6.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WP Dengan Risiko Sebagai Variabel Moderasi	95
BAB VII	PENUTUP	
	7.1 Kesimpulan.....	98
	7.2 Implikasi.....	100
	7.3 Keterbatasan Penelitian	100
	7.4 Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D dan M (1992)	14
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi D dan M (2003).....	15
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 5.1 Histogram.....	70
Gambar 5.2 Kurva Normal P-P Plot.....	71
Gambar 5.3 Scatterplot.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Dalam Negeri (dalam Milyar Rupiah) 2007-2017	4
Tabel 1.2 Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT di Indonesia Periode 2011-2015	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 5.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	63
Tabel 5.2 Karakteristik Responden.....	64
Tabel 5.3 Dasar interpretasi skor item dalam variabel peneltian.....	66
Tabel 5.4 Statistk deskriptif.....	66
Tabel 5.5 Uji validitas Instrumen.....	68
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 5.7 Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 5.8 Hasil Uji Homogenitas.....	73
Tabel 5.9 Hasil Uji multikolinieritas.....	73
Tabel 5.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel 5.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Moderasi	76
Tabel 5.12 koefisien Determinasi.....	77
Tabel 5.13 Hasil Uji simultan F.....	78



LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran1 Olah data SPSS	
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi pajak tahun 1983 merupakan upaya untuk mengubah berbagai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sebelumnya. Upaya ini mencoba menjawab tuntutan dan kebutuhan rakyat tentang perlunya seperangkat peraturan perundang-undangan perpajakan secara fundamental. Lebih spesifik, perundang-undangan yang dimaksud harus berlandaskan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, yang menjunjung tinggi hak kewarganegaraan dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan dan merupakan sarana peran serta rakyat dibidang kenegaraan (Kuncoro, 2015).

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan salah satunya adalah dari segi struktur organisasi, tenaga kerja, dan etika, ditekankan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak. Apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan.

Dalam rangka menjaga kesinambungan penerimaan pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak (*DJP*) telah merumuskan dan melaksanakan kebijakan strategis dengan melakukan

turnaan seperangkat kebijakan peraturan perpajakan dan administrasi an. Secara bertahap sejak tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak telah



mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi, bukan lagi pada jenis pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern juga merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Pada Tahun 2002 tersebut, dibentuk 2 KPP WP Besar atau LTO (*Large Tax Office*). KPP ini menangani 300 WP Badan Terbesar di seluruh Indonesia dan hanya mengadministrasikan jenis pajak PPh, PPN dan PPNBM. Pada tahun 2003 dibentuk 10 KPP Khusus yang meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, Wajib Pajak (WP) Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa. Kemudian pada tahun 2004 dibentuk pula KPP Madya atau MTO (*Medium Tax Office*). Sedangkan KPP Modern yang menangani WP terbanyak adalah KPP Pratama atau STO (*Small Tax Office*). KPP Pratama baru dibentuk pada tahun 2006 s.d 2008. Perbedaan utama antara KPP STO dengan KPP LTO maupun MTO antara lain adalah dengan adanya Seksi Ekstensifikasi pada KPP STO, sehingga dapat dikatakan pula KPP STO merupakan ujung tombak bagi DJP untuk menambah rasio perpajakan di Indonesia.

Setidaknya pemerintah telah melakukan reformasi perpajakan (perubahan peraturan perpajakan yang mendasar) sebanyak empat kali, yaitu tahun 1983, 1994, 2000, serta tahun 2007/2008. Selain itu, berbagai usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti memperbaiki sistem informasi perpajakan. Upaya tersebut diwujudkan dengan diterapkannya sistem informasi secara modern dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti, *e-Filing* (pengiriman SPT secara daring), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *Online Payment* (fasilitas pembayaran daring). Upaya ini tak lain adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang didukung dengan Peraturan Direktur



Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang pengamanan transaksi elektronik layanan pajak *online*.

Pembahasan tentang konsep kepatuhan merupakan elemen yang sangat penting dalam rangka meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, Pohan (2014). Kepatuhan pajak wajib pajak merupakan salah satu faktor penentu penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak menurut Pohan (2014) bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pohan (2014) kepatuhan wajib pajak ada dua macam, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan materiil meliputi juga kepatuhan formal.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*. Waluyo (2010) menyatakan bahwa *Self assesment system* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang

bayar. Dengan diberlakukannya sistem tersebut kepatuhan wajib pajak aspek penting dalam meningkatkan penerimaan pajak di mana dalam



prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Penerimaan pajak merupakan penerimaan yang dominan dari total penerimaan APBN. Ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak menjadi andalan utama dalam pembiayaan pembangunan di Indonesia. Pada tahun 2013 proporsi penerimaan pajak masih 74% atau 1,029,850 milyar rupiah dari 1,384,601 milyar rupiah, sedangkan pada tahun 2015 sebesar 83% atau 1,240,418 milyar rupiah. Bahkan tahun 2017 penerimaan pajak adalah 86% atau 1,461,818 dari 1,702,180 milyar rupiah.

Tabel 1.1. Penerimaan Pajak Dalam negeri (dalam Miliar Rupiah), 2013-2017

Tahun Anggaran	Perpajakan		Bukan Pajak		Jumlah
	Nilai	%	Nilai	%	
2013(LKPP)	1.029.850	74	354.751	26	1,384,601
2014(LKPP)	1.103.217	73	398.590	27	1,501,807
2015(LKPP)	1.240.418	83	255.628	17	1,496,046
2016(APBN-P)	1.503.294	86	245.083	14	1,748,377
2017(APBN)	1.461.818	86	240.362	14	1,702,180

Sumber : Kementerian Keuangan

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan Negara bukan dari pajak proporsinya semakin menurun, meskipun secara nominal semakin meningkat. Artinya kenaikan secara nominal belum mampu mengimbangi kenaikan kebutuhan untuk pembiayaan pembangunan Indonesia. Pemerintah berupaya dengan berbagai cara untuk terus meningkatkan penerimaan Negara dari

an.

arena penerimaan pajak menjadi perhatian utama dalam pembiayaan



Negara ini, maka berbagai cara dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara jangka pendek maupun jangka menengah. Upaya-upaya tersebut misalnya; membuat kebijakan baru mengenakan pajak yang semula tidak dikenakan, menaikkan tarif pajak tertentu, meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak, dan lain-lain.

Secara nasional, kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dapat dilihat pada tabel 1.2. Pada tahun 2011 masih 46,23% atau 8,180,963 dari 17,694,317 jumlah WP yang wajib SPT. Sedangkan pada tahun 2013 sebesar 52,31% atau 9,237,948 jumlah WP menyampaikan SPT. Bahkan pada tahun 2015 masih 60,42% atau 10,972,529 dari 18,159,840 jumlah WP yang wajib SPT.

Tabel 1.2 Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT di Indonesia Periode 2011-2015

Tahun	Jumlah WP Wajb SPT	Jumlah WP Menyampaikan SPT	%
2011	17.694.317	8.180.963	46,23%
2012	17.659.278	9.237.948	52,31%
2013	17.731.736	9.966.834	56,21%
2014	18.357.833	10.852.304	59,12%
2015	18.159.840	10.972.529	60,42%

Sumber: direktorat jendral pajak

Penelitian ini meneliti tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Makassar. Wajib pajak di Kota Makassar terdaftar dalam empat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yaitu KPP Madya, KPP Pratama Makassar Barat, KPP Makassar Selatan dan KPP Pratama Makassar Utara. Namun, Pada penelitian ini akan fokus terhadap wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP



Madya Makassar. Peneliti memilih lokasi ini karena wilayahnya yang cukup luas yakni tiga provinsi yaitu Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat dan Sulawesi Tenggara.

Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, realisasi penerimaan pajak tahun 2017 cenderung tidak mencapai penerimaan yang ditargetkan. Realisasi penerimaan pajak disulawesi-selatan, Sulawesi tenggara dan Sulawesi barat baru mencapai Rp 9,532 triliun dari target Rp 14,350 triliun. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak ditiga provinsi ini masih rendah jika dibandingkan dengan wilayah di Jawa yang memberi kontribusi penerimaan pajak sekitar Rp 1000 triliun. TribunMakassar.com.

Dengan adanya fenomena tersebut, menunjukkan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang menjadi faktor yang menyebabkan target penerimaan pajak tidak tercapai. Berbagai upaya telah dilakukan misalnya pada segi pelayanan yang diberikan khususnya pada KPP Madya Makassar, pelayanan yang diberikan yakni pendaftaran NPWP termasuk penghapusan, pengukuhan PHP termasuk pencabutan, pemidahan Wajib pajak, permohonan non efektif, permohonan restitusi, permohonan pemindahbukuan, permohonan surat keterangan bebas, permohonan surat keterangan fiskal, dan pelayanan pelaporan SPT masa maupun tahunan. Dengan diterapkannya sistem informasi perpajakan dan peningkatan pelayanan pajak kepada masyarakat wajib pajak diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya serta mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, pada kenyataannya di lapangan tingkat kepatuhan cenderung menurun. Oleh sebab itu

akan dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Makassar.



Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas system, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pajak. Suatu system dapat membuat daya tarik kepada wajib pajak jika sistemnya bagus, mudah dimengerti dan juga mampu memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam melaporkan pajak. Sistem yang enggan digunakan oleh para penggunanya, menunjukkan bahwa terdapat kegagalan interaksi dalam penciptaannya (Lyytien dan Hirschheim, 1987). Meskipun begitu intensitas penggunaan system yang besar tidak menjamin bahwa system tersebut sukses dan membantu pengguna sepenuhnya, begitu pula dengan intensitas pengguna system yang kecil tidak menjamin bahwa system tersebut tidak sukses dan memiliki kualitas yang buruk (Mardiana dkk, 2015).

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi, salah satu penelitian yang sangat terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yaitu sebuah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh mereka. Sejak dikenalkan tahun 1992 dan diperbaharui tahun 2003, model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*), telah banyak diterapkan di beberapa penelitian empiris untuk menjelaskan kesuksesan dari suatu sistem informasi. Secara singkat dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) secara independen dan bersama-sama memengaruhi baik elemen penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*Use*) dapat memengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) secara

negatif. Penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) memengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan selanjutnya



memengaruhi dampak organisasional (*Organizational Impact*) (DeLone dan McLean,1992).

Pada tahun 2005 *D&M IS Success Model* dikembangkan di sektor publik oleh Livari (2005), untuk melihat model kesuksesan implementasi sistem informasi keuangan dan akuntansinya di kota Oulu, Finlandia. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas system dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan dari system informasi keuangan tersebut. Namun kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap *individual impact*. Hasil berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Mulyono yang menguji empiris model kesuksesan system informasi keuangan daerah (SIKD) dalam rangka peningkatan transparansi dan akuntabilitas keuangan daerah di Malang, Jawa Barat. Hasilnya menunjukkan bahwa bahwa model kesuksesan system informasi DeLone dan McLean terbukti signifikan secara empiris pada kasus penggunaan SIKD Kota Malang.

Hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak, telah dilakukan pula beberapa penelitian. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Yunanto (2017) yang menguji pengaruh kualitas system terhadap kepuasan pengguna pada implementasi *e-faktur* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas system merupakan faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al*, (2015) pada penelitiannya terhadap sistem pajak *online* di Philipina, mengungkapkan bahwa kualitas sistem terbukti secara empiris tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas

. Kualitas informasi yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pajak akan mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam



membayar pajak. Delone dan McLean (1992) mengatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney *et al.* (2002), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari (2005). Apabila pengguna akhir sistem informasi percaya bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi adalah baik, maka pengguna akhir akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Hasil penelitian Pamungkas (2015) juga mengemukakan bahwa sistem informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cholifah (2012) bahwa informasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Arum (2012) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan aparat pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan pajak tersebut. Di sisi lain Alabede *et al.* (2011) juga menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, demikian pula dengan penelitian Monika (2013) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian Rumi dan Agus (2012) bahwa kualitas pelayanan

pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa temuan ini tidak konsisten terhadap hasil penelitian terdahulu tersebut



mendorong untuk melakukan penelitian. Selain itu, mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sering dilakukan. Kebanyakan penelitian-penelitian sebelumnya melakukan penelitian kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi tetapi obyek penelitian terkait dengan kewajiban *self assessment* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, kemudian menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang tidak sepenuhnya melaksanakan sistem *self assessment* dengan baik karena obyek pegawai tetap biasanya pajaknya dilaporkan oleh perusahaan terkait. Berdasarkan penelitian Solich (2001) bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan (WP Badan) dan wajib pajak orang pribadi ternyata lebih tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dapat terjadi karena WP badan lebih cenderung menggunakan konsultan pajak bahkan mempekerjakan karyawan yang secara khusus mengurus masalah pajak perusahaan, berbeda dengan Wajib pajak orang pribadi yang cenderung mengurus sendiri masalah pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh preferensi wajib pajak akan risiko-risiko yang terjadi pada setiap wajib pajak. Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi. Risiko-risiko yang terdapat pada wajib pajak dalam kaitannya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak antara lain adalah risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko

atan. Dalam menghadapi risiko-risiko yang terjadi setiap wajib pajak memiliki suatu keputusan untuk menghadapi suatu risiko. Dasar teori yang



digunakan risiko dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah teori prospek. Teori prospek adalah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang mengambil keputusan dalam kondisi tidak pasti. Kahneman dan Tversky (1979) menamakan perilaku orang tersebut sebagai *risk aversion behavior* dan *risk seeking behavior*. Beberapa studi literature menjelaskan penggunaan teori prospek dalam memahami perilaku manusia dalam mengambil keputusan.

Penelitian yang dilakukan Alabede *et al.* (2011) menggunakan teori prospek untuk meneliti pengaruh risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Alabede *et al.* (2011) menunjukkan bahwa risiko berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Risiko digunakan sebagai variabel moderating dimaksudkan memperkuat antara kualitas informasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak serta moderating antara variabel kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan perkembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Alabede *et al.* (2011) yang menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dengan risiko dan kondisi keuangan sebagai variabel moderasi. Sedangkan objeknya adalah wajib pajak orang pribadi di Nigeria. Berbeda dengan penelitian tersebut, pada penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi pajak dan kualitas pelayanan pajak yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (1992) dan menambahkan satu variabel moderasi yakni risiko. Sedangkan objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madya Makassar. Persamaan dengan penelitian Alabede *et al.* (2011) adalah penggunaan variabel kualitas

in sebagai variabel bebas dan risiko sebagai variabel moderasi.

sebagaimana fenomena di atas dan adanya *research gap* dari beberapa



penelitian-penelitian terdahulu, sehingga inilah yang mendasari ketertarikan peneliti untuk mengangkat ke dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas system, Kualitas Informasi dan Informasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Risiko sebagai Variabel Moderating”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar?
2. Apakah kualitas informasi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar?
4. Apakah risiko memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar?
5. Apakah risiko memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar?
6. Apakah risiko memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pajak terhadap tingkat



kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar.
4. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap hubungan antara kualitas sistem dan kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar.
5. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap hubungan antara kualitas informasi pajak dan kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar.
6. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Madya Makassar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teori

Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat memperkaya teori perpajakan yang berkaitan dengan upaya mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak serta mempelajari pengaruh kualitas system, kualitas informasi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan risiko sebagai variabel moderating yang diperoleh dari studi empiris, dan menjadi langkah perantara bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi wajib pajak, penelitian ini dapat menjadikan kualitas system, kualitas informasi pajak dan kualitas pelayanan pajak sebagai salah satu acuan dalam membuat perencanaan pajak yang lebih baik dan pelayanan pajak sebagai solusi tepat untuk menjawab permasalahan pajak yang dihadapi.



egunaan Kebijakan

Bagi pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang mampu mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak. Memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak terhadap wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



BAB II

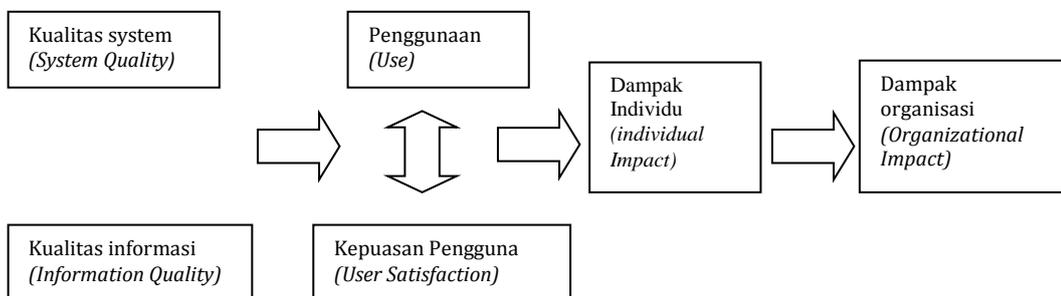
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori kesuksesan system informasi

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan *D and M IS Success Model*.

Berikut gambar modelnya



Gambar 2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclane (1992)

DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari gambar model yang dikemukakan Mclean dan Delone kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

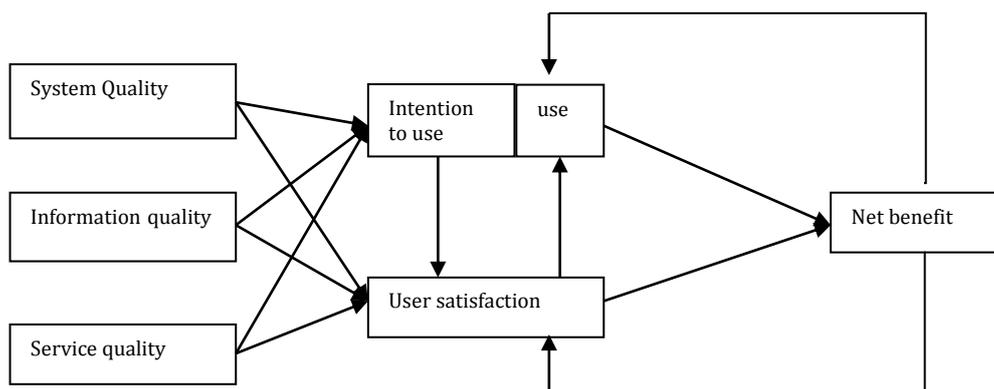
1. *System Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. *Information Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.



Use adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.

4. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational Impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Secara singkat dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) secara independen dan bersama-sama memengaruhi baik elemen penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*Use*) dapat memengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) secara positif dan negatif. Penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) memengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan selanjutnya memengaruhi dampak organisasional (*Organizational Impact*) (DeLone dan McLean,1992).



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclane (2003)

ada tahun 2003 DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan
 iaki Model Kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan



tahun 1992.

Pada model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclane terdapat beberapa perubahan yaitu:

1. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*individual Impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

Terkait dengan penelitian ini, kualitas informasi pajak yang dipersepsikan oleh wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dapat dikaitkan dengan *Delone and Mclane Information System success model*. Jika persepsi kualitas informasi pajak dan pelayanan pajak memberikan kepuasan (*user satisfaction*) kepada wajib pajak, maka akan ada dampak individual (*individual impact*) pada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Teori Prospek

Teori prospek adalah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang mengambil keputusan dalam kondisi tidak pasti. Substansi teori prospek adalah proses pembuatan keputusan individual yang berlawanan dengan pembentukan harga yang biasa terjadi di ilmu ekonomi (Adiasa,2013). Teori prospek dikembangkan oleh dua orang psikolog, Daniel Kahneman dan Amos Tversky diawal tahun 80an pada dasarnya mencakup dua disiplin ilmu, yaitu Psikologi ekonomi (*psikoekonomi*). Awal mula teori prospek adalah pada analisis seseorang dalam mengambil keputusan (*ekonomi*) didalam dua pilihan.



Penelitian mengenai perilaku manusia yang dianggap aneh dan kontradiktif dalam mengambil suatu keputusan. Subjek penelitian yang sama dengan beberapa pilihan yang sama namun diformulasikan dengan cara yang berbeda maka hasil keputusan seseorang akan berbeda. Kahneman dan Tversky (1979) menamakan perilaku orang tersebut sebagai *risk aversion behavior* dan *risk seeking behavior*.

Hal yang sangat penting dari studi Kahneman dan Tversky adalah eksperimen mereka yang menunjukkan bahwa sikap tentang risiko menghadapi keuntungan (*gain*) akan sangat berbeda dengan sikap tentang risiko menghadapi kerugian. Teori prospek menunjukkan bahwa orang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan (*gain*) daripada kerugian (*loss*), apabila seseorang dalam posisi untung maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko atau disebut *risk aversion*, sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang tersebut cenderung untuk berani menghadapi risiko atau disebut *risk seeking* (Aryobimo, 2012).

Hubungan antara penelitian ini dengan teori prospek dimana teori prospek menjelaskan mengenai risiko dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu tidak akan membayar kewajiban pajaknya. Jika wajib pajak tersebut memiliki sifat *risk seeking*, artinya wajib pajak memiliki risiko tinggi maka tidak akan memengaruhi wajib pajak untuk tetap membayar pajak. Disisi lain jika wajib pajak memiliki sifat *risk aversion* atau wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya.

1.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak

1.3.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak



Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Sedangkan James dan Alley (2004) mendefinisikan kepatuhan pajak secara sederhana adalah sejauh mana pembayar pajak memenuhi kewajibannya. Disisi lain, Suyatmin (2004) mengemukakan bahwa kepatuhan berarti patuh dan taat pada peraturan yang berlaku. Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah ketaatan dalam menjalankan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan.

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Pohan (2014) bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Novak (1989) bahwa suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan, mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung pajak dengan jumlah yang benar, dan membayar pajak tepat pada waktunya. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 bahwa Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Jadi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak berarti wajib pajak mematuhi semua kewajiban hukum yang ditentukan dalam hukum pajak, termasuk mendaftarkan sebagai pembayar pajak, memelihara catatan yang diperlukan, melaporkan pajak tepat

dan akurat, dan membayar pajak dengan benar dan tepat waktu.

Pohan (2014) mengemukakan bahwa ada dua macam kepatuhan yakni.



a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah 31 Maret. Jika wajib pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi, wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang PPh dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

2.1.3.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Deviano dan Rahayu (2006) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Ketidakepatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Widayati dan Nurlis (2010) mengemukakan indikator kepatuhan wajib pajak sebagai



Kewajiban kepemilikan NPWP

- b. Mengisi formulir pajak dengan benar
- c. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- d. Membayar pajak tepat waktu
- e. Melaporan SPT dengan baik dan benar

Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

2.1.4 Kualitas Sistem

2.1.4.1 Defenisi Kualitas Sistem

Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean, (1992) dalam Simposium Nasional Akuntansi X (2007:12) Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Menurut Swanson (1974) dalam buku jogiyanto (2007) menyatakan untuk mengukur kualitas sistem maka, pengukuran yang digunakan adalah keandalan dari sistem komputer, waktu respon *online* dan kemudahan menggunakan terminal. Pengukuran kunci sistem berupa kemanfaatan, ketergantungan, keresponan, keandalan, keluwesan dan kefungsionalan. Beberapa peneliti telah menggunakan beberapa pengukuran untuk mengukur kualitas sebuah sistem.

Menurut Hamilton dan Chervany dalam (Jogiyanto, 2007) menggunakan an-pengukuran sebagi berikut untuk mnegukur kualitas sistem



1. Kekinian data diusulkan (*proposed data currency*),
2. Kecepatan akses (*response time*),
3. Kecepatan waktu pergantian (*turnaroud time*),
4. Akurasi data (*data accuracy*),
5. Keandalan (*reliability*),
6. Kelengkapan (*completeness*),
7. Keluwesan sistem (*system flexibility*),
8. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*),

2.1.4.2 Indikator Kualitas Sistem

Indikator yang digunakan adalah 5 dari 8 indikator yang digunakan Hamilton dan Chervany (1981) dalam (Jogiyanto, 2007) yaitu sebagai berikut:

a. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang pada akhirnya mempunyai pengaruh pada pemakai individu didalam melaporkan pajaknya.

b. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi yang memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan mempunyai kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi untuk memudahkan proses kerja individu yang akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.



c. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

d. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

e. *Security* (Keamanan)

Suatu sistem informasi dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data tersimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data tersebut secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan oleh sistem informasi secara aman maka, akan memperkecil



kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

2.1.5 Kualitas Informasi Pajak

2.1.5.1. Defenisi Pajak

Pohan (2014) mengemukakan beberapa definisi pajak menurut beberapa ahli sebagai berikut.

- a. Soemitro mengemukakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak dapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- b. Edwin mengemukakan bahwa pajak adalah suatu kontribusi seseorang yang bersifat paksaan kepada pemerintah/negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang bertalian dengan masyarakat umum tanpa adanya manfaat/keuntungan-keuntungan yang ditujukan secara khusus kepada seseorang sebagai imbalannya.
- c. Soeparman mengemukakan bahwa pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.
- d. Fieldmann mengemukakan bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan secara sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.



Berdasarkan pengertian yang dikemukakan para ahli tersebut di atas, dapat kita kenali ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, sebagai berikut.

1. Pajak dipungut dengan kekuatan berdasarkan undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.
2. Untuk pembayaran pajak tidak ada kontraprestasi individual dari pemerintah yang langsung dapat ditunjuk.
3. Pajak dipungut oleh Negara sebagai sumber keuangan negara (*budgetair*), baik oleh pemerintah pusat maupun daerah.
4. Pajak diperuntukkan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang bila dan pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.5.2. Definisi Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, hal ini menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dan informasi yang dihasilkan (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (O'Brien, 2005). Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002). Liu dan Arnett (2000) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi.



2.1.5.3. Indikator Kualitas Informasi Pajak

Jogyanto (2007) mengemukakan bahwa kualitas informasi berupa dokumen operasional laporan yang terstruktur yang memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut.

a. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap- tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

b. Tepat waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

c. Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan



(*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

d. Kelengkapan (*Completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan system informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

e. Penyajian Informasi (Format)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari format informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya dimana kadang-kadang dipandang sebagai frame. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian website sebagai suatu bentuk sistem informasi, sedangkan konteks interpretasi sistem informasi



memengaruhi pandangan pengguna dan hal ini sering menyebabkan kesalahpahaman.

2.1.6. Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.6.1. Definisi Pelayanan Pajak

Definisi pelayanan menurut Boediono (2003) adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan pajak menurut Feld dan Frey (2001) adalah segala bentuk kegiatan dan proses bantuan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. Suryadi (2006) mengemukakan bahwa pelayanan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, peraturan pajak, dan sistem pajak. Standar kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila aparatur pajak memiliki kompetensi yang mencakup keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam pajak (Jatmiko,2006).

Kotler (2002) mengemukakan bahwa ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a. Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.



- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- e. Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.6.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Caro dan Garcia (2007), indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu sebagai berikut.

- a. Kualitas interaksi, yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
- b. Kualitas lingkungan fisik, yaitu bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
- c. Hasil kualitas pelayanan, yaitu apabila pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



2.1.7 Risiko

2.1.7.1 Definisi Risiko

Definisi risiko umumnya senantiasa mengacu pada konotasi negatif. Seperti satu di antaranya adalah kejadian yang merugikan atau tidak tercapainya suatu tujuan yang diharapkan. Definisi risiko menurut ISO 31000:2009 risiko adalah dampak dari ketidakpastian terhadap pencapaian objektif. Dampak menurut ISO 31000 adalah deviasi dari apa yang diharapkan, bias bersifat positif/atau negative (Hidayat, 2015). Arthur Williams dan Richard Risiko adalah suatu variasi dari hasil-hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu. Disisi lain Abas Salim mengemukakan bahwa Risiko adalah ketidakpastian (*uncertainly*) yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian (*loss*) (Djojosoedarso, 2003).

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa risiko selalu dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya sesuatu yang merugikan yang tidak diduga/ tidak diinginkan. Dengan demikian risiko mempunyai karakteristik (Djojosoedarso:2003).

- a. Merupakan ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa.
- b. Merupakan ketidakpastian bila terjadi akan menimbulkan kerugian.

Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat dianggap remeh dalam kaitannya dengan kepatuhan (Alm dan Torgler, 2006; Torgler, 2003). Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi.

2.1.7.2 Indikator Risiko

Nicholson *et al* (2005) mengemukakan bahwa Indikator dalam adalah sebagai berikut.

Risiko Keuangan



Risiko keuangan dikaitkan pada kondisi keuangan pada seseorang. Seseorang yang memiliki investasi tidak dapat terhindar dari risiko, seperti tidak mendapat dividen dan mengalami kerugian atau Capital loss. Adapun juga seseorang yang berwirausaha tidak dapat terhindar dari risiko keuangan. Intinya seseorang yang mengalami kebangkrutan termasuk dalam risiko keuangan. Hal tersebut akan memengaruhi seseorang sebagai wajib pajak dalam melaporkan pajak

b. Risiko Kesehatan

Kesehatan seseorang tentu memengaruhi dalam menjalankan berbagai aktifitas. Salah satunya aktifitas sebagai wajib pajak. Orang yang memiliki penyakit kronis tentu memengaruhi aktifitasnya sebagai wajib pajak. Adapun juga orang yang memiliki gangguan jiwa maupun cacat bawaan akan berpengaruh terhadap aktifitas perpajakan. Tentu kegiatan memenuhi kewajiban pajak tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan harapan.

c. Risiko Sosial

Risiko sosial menyangkutkan pada keadaan lingkungan pada masyarakat. Pada penelitian ini risiko sosial lebih menekankan pada hubungan antara wajib pajak dengan petugas pajak. Hubungan tersebut akan memengaruhi kepatuhan dalam perpajakan. Selain itu terdapat risiko sosial yang terjadi jika ada perubahan kebijakan perpajakan oleh pemerintah tentu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Risiko Pekerjaan



Pekerjaan berperan besar terhadap kehidupan seseorang dan tentunya berperan bagi seorang wajib pajak. Perbedaan jenis maupun jabatan pekerjaan seseorang dapat memberikan perbedaan kepatuhan wajib pajak. Orang yang memiliki pekerjaan tidak tetap cenderung memiliki kepatuhan wajib pajak yang rendah. Adapun juga orang yang terkena PHK tidak menyadari bahwa orang tersebut masih memiliki tanggungan pajak.

e. Risiko Keselamatan

Risiko keselamatan pada penelitian ini terkait dengan risiko pekerjaan. Orang dalam pekerjaan terdapat risiko dalam keselamatan kerjanya. Penyebab seseorang dikenakan sanksi ataupun penyebab seseorang mengalami kecelakaan dalam bekerja dikarenakan tidak menjaga keselamatan dalam bekerja. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2. Tinjauan Empiris

Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yang digunakan

aruh secara positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi Semarang.



Penelitian Alabede (2011) dilakukan terutama untuk menentukan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dan bagaimana hubungan tersebut dimoderatori oleh kondisi keuangan wajib pajak dan risiko. Penelitian tersebut telah menemukan hasil bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi; risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Aryobimo dan Cahyonowati (2012) mengenai pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak dan risiko sebagai variabel moderating (studi empiris terhadap Wajib pajak orang pribadi di kota Semarang). Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dari penelitian tersebut yaitu persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan risiko terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, variabel kondisi keuangan wajib pajak dan risiko juga sebagai variabel moderasi dimana kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Variabel risiko juga berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Arum (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (studi di wilayah



kpp pratama cilacap). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Monika (2013) melakukan penelitian mengenai pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap WPOP di kota Bukittinggi) hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ardyanto (2014) mengenai pengaruh sanksi pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan risiko sebagai variabel moderasi. Hasil dari penelitian ini bahwa secara parsial variabel sanksi pajak, dan pelayanan aparat pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Blora. Variabel risiko berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Blora. Variabel risiko tidak berpengaruh terhadap hubungan antara variabel sanksi pajak dengan variabel kepatuhan Wajib pajak di Kecamatan Blora. Variabel risiko berpengaruh terhadap hubungan variabel pelayanan aparat pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Blora.

Penelitian Pamungkas (2015) mengenai pengaruh sistem informasi perpajakan, tingkat pendidikan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada kecamatan Lowokwaru kota Malang. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yakni sistem informasi perpajakan, tingkat pendidikan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap



kepatuhan wajib pajak.

Khairunnisa dan Yunanto (2017) yang menguji pengaruh kualitas system terhadap kepuasan pengguna pada implementasi *e-faktur* pada kantor pelayanan pajak pratama Kelapa gading Jakarta dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas system merupakan faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Chen *et al.* (2015) yang menguji pengaruh variabel antensenden kualtas terhadap kepuasan pengguna sistem pajak *online* di Philipina, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti secara empiris tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian-Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Jatmiko (2006)	Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak Variabel Independen: -Sikap WP pada pelaksanaan sanksi denda -Pelayanan fiskus -Kesadaran perpajakan	WP OP di kota Semarang	Sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, sikap wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang.
2.	Alabede,et al (2011)	Variabel Dependen Kepatuhan Wajib pajak Variabel Independen: Persepsi Kualitas dan Pelayanan Fiskus Variabel Moderasi: Kondisi	WP OP di Nigeria	Persepsi tentang kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi, Kondisi keuangan Wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi;



		keuangan WP, Risiko		Risiko berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3.	Aryobimo (2012)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib pajak Variabel Independen: Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus Variabel Moderasi: Kondisi keuangan WP Risiko	WP OP di Kota Semarang	Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan risiko terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kondisi keuangan wajib pajak dan risiko juga sebagai variabel moderasi dimana kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi Wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Variabel risiko Berpengaruh negatif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib
4.	Arum (2012)	Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak Variabel Independen: Kesadaran wajib pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak	WP OP KPP Pratama Cilacap	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	Monika (2013)	Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak Variabel Independen: Persepsi tentang kualitas	WPOP di Kota Bukittinggi	Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hubungan



		<p>elayanan fiskus</p> <p>Variabel Moderasi: Kondisi keuangan WP</p>		<p>antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib pajak</p>
6.	Ardyanto (2014)	<p>Variabel Dependen: kepatuhan wajib pajak</p> <p>Variabel Independen: sanksi pajak dan pelayanan aparat pajak</p> <p>Variabel Moderasi: Risiko</p>	WPOP di Kecamatan Blora	<p>Hasil penelitian ini secara parsial variabel sanksi pajak, dan pelayanan aparat pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib pajak di Kecamatan Blora.</p> <p>Variabel risiko berpengaruh dan negatif terhadap kepatuhan Wajib pajak di Kecamatan Blora.</p> <p>Variabel risiko tidak berpengaruh terhadap hubungan antara variabel sanksi pajak dengan variabel kepatuhan Wajib pajak di Kecamatan Blora.</p> <p>Variabel risiko berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap hubungan variabel pelayanan aparat pajak dengan variabel kepatuhan Wajib pajak di Kecamatan Blora.</p>
7.	Pamungkas (2015)	<p>Variabel Dependen: kepatuhan wajib pajak</p> <p>Variabel Independen: Sistem informasi, tingkat pendidikan dan sanksi pajak</p>	WP Lowokwaru, Malang	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yakni sistem informasi perpajakan, tingkat pendidikan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
8.	Chen etc, (2015)	<p>Variabel Dependen: Kepuasan pengguna</p> <p>Variabel Independen: kualitas</p>	WP di Filipina	<p>Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi ditemukan menjadi pengaruh paling konsisten dan signifikan terhadap persepsi manfaat dan kepuasan, sedangkan kualitas layanan dan</p>



		informasi, kualitas layanan dan kualitas system		kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan sistem.
9.	Khairrunnisa dan Yunanto (2017)	Variabel Dependen: Kepuasan pengguna dan manfaat bersih Variabel Independen: Kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan dan kondisi memfasilitasi	PKP Pratama Kelapa Gading Jakarta	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah kualitas sistem. Sementara kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Manfaat bersih yang terdiri dari kinerja individu dan kinerja organisasi, terbukti dapat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Hasil pengujian juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berhasil menjadi variabel intervening dalam hubungan variabel-variabel independen terhadap manfaat bersih.

Sumber : data diolah

