

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK, DENGAN PELAYANAN *FISCUS* SEBAGAI VARIABEL MODERATING

JARNO
Universitas Pamulang
dosen02077@unpam.ac.id

Abstract

The aim of this research is to analyze and ine out the factors that influence the compliance of Individual Taxpayers and their impact on tax revenue, with fiscus service as a moderating variable. The data used are primary data with a total sample of 195 respondents. The analysis used with the Stucture Equations Model (SEM) with the LISREL 8.8 program. The test results show that knowledge of tax has a significant effect on tax compliance. Income level has a significant effect on tax compliance. Fiscus service does not significant effect on tax compliance. Tax Compliance has a significant effect novion tax revenue. Simultaneously Knowledge of taxes, income levels and fiscus services have a significant effect on tax compliance. Simultaneously tax knowledge, income level and tax compliance have a significant effect on tax revenue. iscus service can moderate between tax knowledge and tax compliance. Fiscus service can moderate between income levels and tax compliance.

Keywords: *Knowledge of Taxes, Income Levels, Fiscus Services, Tax Compliance, Tax Revenue.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan dampaknya terhadap penerimaan pajak, dengan pelayanan fiscus sebagai variabel moderating. Data yang digunakan adalah data primer dengan Jumlah Sampel 195 responden. Analisis yang digunakan dengan Stucture Equations Model (SEM) dengan program LISREL 8.8. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, Pelayanan fiscus tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kepatuhan Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, Tingkat penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Secara Simultan Pengetahuan pajak, Tingkat penghasilan dan pelayanan fiscus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Secara simultan pengetahuan pajak, Tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Pelayanan fiscus dapat memoderasi antara pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak. Pelayanan fiscus dapat memoderasi antara tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak.

Kata Kunci: Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan, Pelayanan *Fiscus*, Kepatuhan Pajak, Penerimaan Pajak.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap Negara dalam menjalankan tujuan Nasional harus memiliki sumber pendapatan yang dapat menunjang tercapainya tujuan tersebut. Indonesia memiliki tujuan nasional, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Kontribusi kepatuhan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun, seiring dengan semakin menurunnya peranan minyak dan gas bumi terhadap penerimaan pajak (Munari, 2005:120).

Selama lima tahun terakhir (tahun 2012 s.d. tahun 2017) target penerimaan pajak yang telah diamanahkan dalam APBN dan perubahannya tidak pernah terealisasi sampai dengan 100% atau bahkan lebih, seperti ditampilkan dalam data berikut:

Tabel 1. Target dan Relisasi Penerimaan Pajak Tahun 2011 s.d. 2016

Tahun	Target	Realisasi	%
2011	878,7 T	872,6 T	99,3%
2012	885,02 T	835,25 T	94,38%
2013	995,2 T	923,3 T	92,78%
2014	1.072 T	981,9 T	91,5%
2015	1.294,25T	1.055 T	81,5%
2016	1.546,7 T	1.105,81T	81,60%

sumber: Data yang telah diolah dari www.bps.go.id

Kepatuhan membayar pajak di Indonesia hingga saat ini masih rendah walaupun mengalami peningkatan, dibandingkan dengan negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia dan Thailand. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan memiliki peranan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena bagaimana mungkin Wajib Pajak dapat mematuhi apabila tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, Penelitian yang dilakukan oleh Imam Fauzhi Srikandi Kumadji (2015) pengaruh kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak (studi pada Wajib Pajak pengguna jasa kantor konsultan pajak Doni Budiono), Selain itu, dalam melakukan pembayaran pajak, Wajib Pajak juga harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Secara naluriah setiap orang yang memiliki penghasilan akan memprioritaskan untuk kebutuhan pribadi dan keluarga. Jika sudah pada saatnya penghasilan yang diterima telah melebihi penghasilan tidak kena pajak (PTKP), maka Wajib Pajak akan timbul kewajiban untuk membayar.

Berdasarkan data Dirjen Pajak, jumlah kantor pajak di Indonesia berjumlah yaitu KPP Wajib Pajak besar sebanyak 4 unit, KPP Madya 19 unit, dan KPP Pratama sebanyak 309 unit. Selanjutnya Data Jumlah KPP yang ada di Jakarta sebanyak 70 Kantor Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Data Kantor Pelayanan Pajak Wilayah DKI Jakarta

NO	Nama KPP	Jumlah KPP
1	Kanwil DJP Wajib Pajak Besar	3
2	Kanwil DJP Jakarta Khusus	9
3	Kanwil DJP Jakarta Pusat	16
4	Kanwil DJP Jakarta Barat	11
5	Kanwil DJP Jakarta Selatan	13
6	Kanwil DJP Jakarta Timur	9
7	Kanwil DJP Jakarta Utara	9

Sumber: www.pajak.go.id diakses 16 Mei 2016

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Apakah pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Apakah pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang dimediasi oleh kepatuhan Wajib Pajak.
4. Apakah tingkat penghasilan dapat berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang dimediasi oleh kepatuhan Wajib Pajak.

5. Apakah pelayanan *fiscus* memoderasi hubungan pengetahuan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
6. Apakah pelayanan *fiscus* memoderasi hubungan tingkat penghasilan dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak secara parsial dan simultan terhadap penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak yang dimediasi oleh kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk menganalisis pengaruh tingkat penghasilan terhadap penerimaan pajak yang dimediasi oleh kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan *fiscus* dalam memoderasi hubungan pengetahuan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
6. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan *fiscus* dalam memoderasi hubungan tingkat penghasilan dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat secara akademis sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana tentang Wajib Pajak Orang Pribadi dalam hal kepatuhannya terhadap perpajakan yang dilihat dari sisi pemahaman, tingkat penghasilan dan pelayanan *Fiscus* dan dampaknya terhadap penerimaan pajak.
2. Bagi Masyarakat
Memberikan pandangan dan masukan bagi masyarakat khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yang dilihat dari pemahaman, tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* dan dampaknya terhadap penerimaan pajak.
3. Bagi Peneliti Lain
Dapat di jadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dan dampaknya terhadap penerimaan pajak.

2. TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

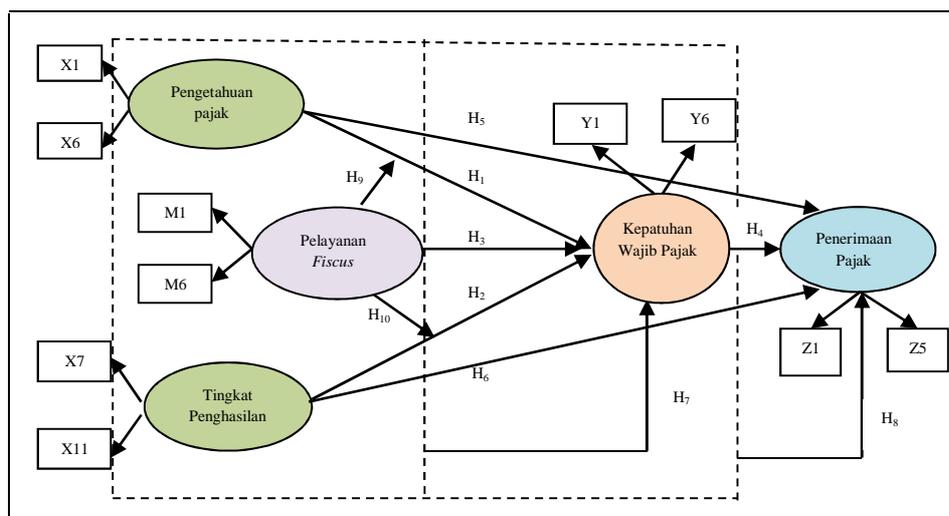
2.1 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan prediksi perilaku yang baik karena diseimbangkan oleh niat untuk melaksanakan perilaku. Model TPB yang akan digunakan dalam penelitian ini, merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* dari Ajzen & Fishbein (1980) dan Fishbein & Ajzen (1975). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan niat individu untuk melaksanakan perilaku tertentu. Niat diasumsikan untuk menangkap faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, yang mengindikasikan seberapa kuat keinginan orang untuk mencoba, atau seberapa besar usaha yang dilakukan dalam rangka melaksanakan suatu perilaku. Pada umumnya semakin kuat niat untuk melakukan sesuatu, maka semakin memungkinkan untuk pencapaian perilaku (Ajzen, 1991).

Relevansi teori perilaku terencana dengan penelitian ini adalah bahwa dalam teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) seseorang akan melakukan sesuatu atas dasar faktor motivasi dari seseorang yang melakukan sesuatu, faktor sosial berupa norma atau aturan yang merupakan tekanan yang harus ditaati. Dengan demikian Seseorang atau wajib pajak juga akan berperilaku berdasarkan hal tersebut untuk patuh terhadap perpajakan dan selalu berhubungan dengan niat setiap wajib pajak. Dalam hal ini seseorang akan berperilaku patuh terhadap pajak dapat dilihat dari pengetahuan Wajib pajak tentang pajak, Tingkat penghasilan Wajib Pajak dan Pelayanan *Fiscus*. Dampak Kepatuhan Pajak secara linier seharusnya meningkatkan penerimaan Negara.

2.2 Model Kerangka Pemikiran

Untuk menguji pengaruh variable pengeahuan pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan fiscus terhadap kepatuhan pajak dan dampaknya terhadap penerimaan pajak disajikan model kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber: Data diolah peneliti

Gambar 1. Model Kerangka Penelitian

2.3 Perumusan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan konsep kerangka pemikiran dan model kerangka pemikiran yang disajikan sebelumnya, maka perumusan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Ha₁ : Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.
- Ha₂ : Tingkat Penghasilan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.
- Ha₃ : Pelayanan *fiscus* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Ha₄ : Kepatuhan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak orang pribadi.
- Ha₅ : Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dengan variabel kepatuhan pajak sebagai variabel *intervening*.
- Ha₆ : Tingkat Penghasilan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dengan variabel kepatuhan pajak sebagai variabel *intervening*.
- Ha₇ : Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiscus secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.
- Ha₈ : Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak dan Kepatuhan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak.
- Ha₉ : Pelayanan *Fiscus* memoderasi Tingkat Penghasilan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.
- Ha₁₀ : Pelayanan *Fiscus* memoderasi Tingkat Penghasilan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak

3. METODE RISET

3.1 Rancangan Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat penjelasan (*eksploratory research*) yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Unit analisis pada penelitian ini, para Wajib Pajak yang melakukan pelaporan dan pembayaran pajak di wilayah kantor pelayanan Jakarta Selatan.

3.2 Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Jakarta Selatan. Dan Sampel diambil peneliti pada 5 KPP yaitu KPP Pratama Setia Budi Tiga, kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pasar Minggu, KPP Pratama Setia Budi Satu dan KPP Pratama Setia Budi Dua, dan KPP Pancoran. Kuesioner disebarkan sebanyak 230 kuesioner. Teknis

pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling*, yaitu pengumpulan data atas dasar kemudahan, (Hamid, 2010).

3.3 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan antara lain:

3.3.1 Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan landasan yang kuat, baik berupa rumus-rumus teknis perhitungan maupun teori-teori yang mendukung obyek penelitian. Sumber-sumber riset kepustakaan yang dilakukan yakni berupa buku-buku *text book*, literatur-literatur, jurnal-jurnal hasil penelitian para akademisi, situs internet serta sumber-sumber lainnya yang relevan dengan obyek permasalahan yang diteliti.

3.3.2 Riset Lapangan (*Field Research*)

Data utama penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan, peneliti memperoleh data langsung dari pihak pertama (data primer). Pada penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian adalah WPOP yang ada di wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setia Budi Tiga, KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu, KPP Pratama Jakarta Setia Budi Satu dan KPP Pratama Jakarta Setia Budi Dua, dan KPP Pratama Jakarta Pancoran. Peneliti memperoleh data dengan mengirimkan kuesioner kepada Wajib Pajak secara langsung. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari Wajib Pajak. Sumber data dalam penelitian ini adalah skor masing-masing indikator variabel yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang telah dibagikan kepada Wajib Pajak tersebut sebagai responden.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variable disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian

Nama Variabel	Indikator	Skala
Pengetahuan Pajak (ξ_1) (Mardiasmo (2009)).	1. Pengetahuan KUP	Skala likert Ordinal- Interval
	2. Sanksi Pajak.	
	3. Pajak bersifat memaksa sehingga	
	4. Mengetahui fungsi dan manfaat pajak.	
	5. Menghitung jumlah pajak yang saya tanggung.	
	6. Mengetahui bagaimana cara mengisi	

Nama Variabel	Indikator	Skala
	SPT	
Tingkat Penghasilan (ξ_2) Undang-undang PPh pasal 4 ayat (1)	1. Objek Pajak 2. Jumlah penghsila Wajib Pajak 3. Pelaporan Penghasilan 4. Pajak terutang 5. Penghasilan dibawah PTKP	Skala likert Ordinal-interval
Pelayanan <i>Fiscus</i> (ξ_3) (Zeithalm, Bitner Gremler (dalam Albari, 2009:2)).	1. Sikap Wajib Pajak yang ramah. 2. Cepat tanggap atas keluhan oleh Wajib Pajak. 3. Informasi dan solusi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak. 4. <i>Fiscus</i> berkapasitas untuk mengarahkan Wajib Pajak. 5. Fasilitas <i>Call Center</i> atau Kring Pajak yang efektif. 6. Kualitas pelayanan yang memuaskan.	Skala likert Ordinal-interval
Kepatuhan Wajib Pajak (η_1) (Siti Kurnia Rahayu (2010:138))	1. Perlu menjalankan KUP secara mendetail 2. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri 3. Pengisian SPT yang benar. 4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) 5. Kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terutang. 6. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	Skala likert Ordinal-interval
Penerimaan Pajak (η_2) John Hutagaol (2007:325)	1. Peran pajak penting bagi kemandirian pembangunan. 2. Penerimaan Pajak perlu dikelola secara baik dan benar 3. Pengetahuan meningkatkan Penerimaan Pajak. 4. Kontribusi ke kas Negara 5. Sumber utama Penerimaan Pajak berasal dari sektor Pajak.	Skala likert Ordinal-Interval

Sumber: data direkap Peneliti

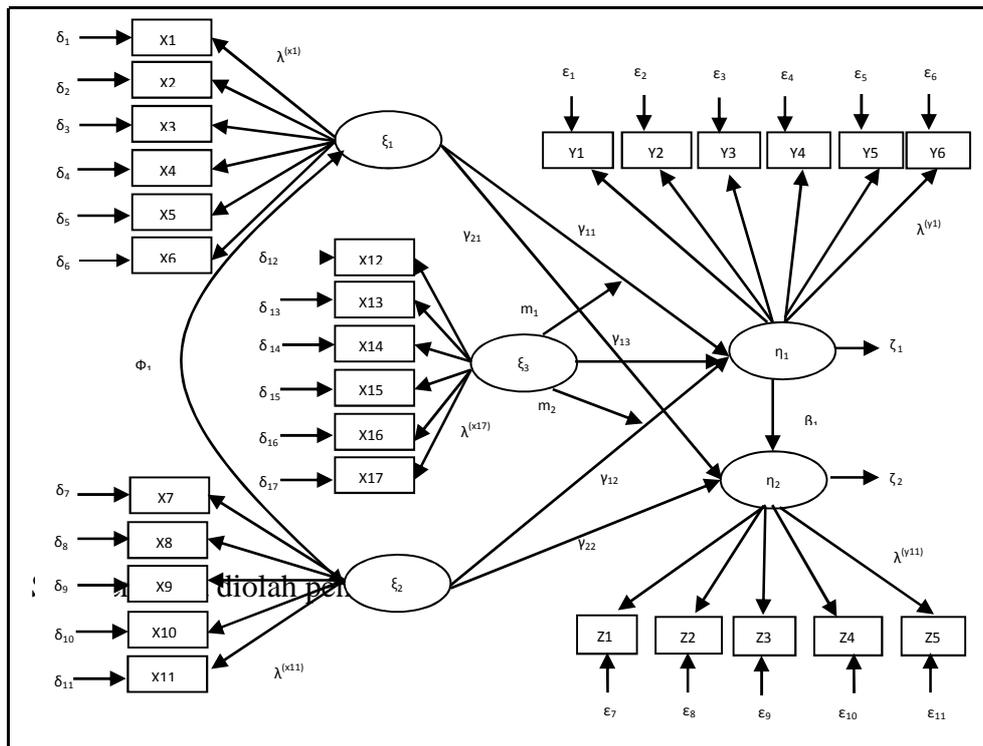
3.5 Metode Analisis Data

Analisis terhadap Model Penelitian akan dilakukan dengan *Structure Equation Model* (SEM) melalui dua langkah atau *two Step approach* (Wijanto

2008) yaitu menggunakan analisis model pengukuran dan analisis model struktural dengan menggunakan bantuan Software LISREL 8.8 dengan model sebagai berikut:.

3.6 Pembuatan Diagram Jalur

Konseptualisasi kerangka pemikiran disajikan melalui diagram jalur (*path diagram*) berikut ini.



Gambar Diagram Jalur Model Struktural antar Variabel Laten (Structural Model)

Berpegang pada pedoman tersebut maka dalam penelitian ini dapat dikemukakan tiga persamaan umum dalam SEM sebagai berikut:

1. Persamaan Model Pengukuran Variabel Laten Eksogen
Disebut sebagai *X-Measurement relationship* atau *X-model* sebagai $Xp = \lambda^{(x)}_{pm}(\xi_m) + \delta_p$, asumsi: δ_p dengan ξ_m tidak berkorelasi.
2. Persamaan Model Struktural antar variabel laten. Disebut sebagai *Structural Model* dan dinyatakan sebagai:

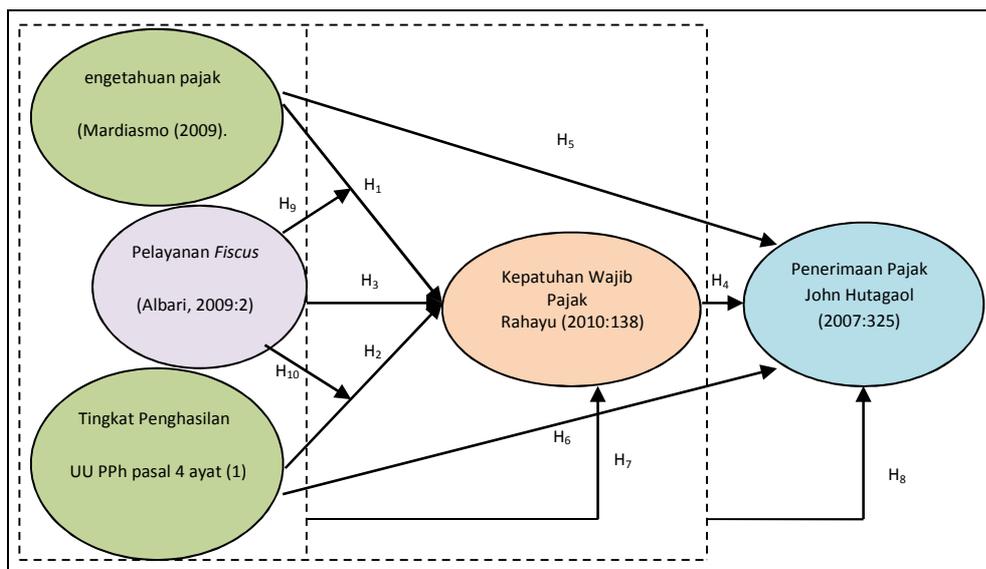
$$\eta_n = \gamma_{mm}\xi_m + \beta_{nn}\eta_n + \zeta_n, \text{ asumsi: } \zeta_n \text{ dengan } \xi_m \text{ dan } \eta_n \text{ tidak berkorelasi.}$$

Dengan demikian, persamaan struktural antar variabel laten dinyatakan sebagai berikut:

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{12}\xi_2 + \gamma_{13}\xi_3 + \zeta_1$$

$$\begin{aligned} \eta_2 &= \beta_1\eta_1 + (\gamma_{11}\xi_1 * \gamma_{21}\xi_1) + \zeta_2 \\ \eta_2 &= \beta_1\eta_1 + (\gamma_{12}\xi_1 * \gamma_{22}\xi_2) + \zeta_2 \\ \eta_1 &= \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{13}\xi_3 + (\gamma_{11}\xi_1 * \gamma_{13}\xi_3) + \zeta_1 \\ \eta_1 &= \gamma_{12}\xi_2 + \gamma_{13}\xi_3 + (\gamma_{12}\xi_2 * \gamma_{13}\xi_3) + \zeta_1 \end{aligned}$$

Diagram jalur untuk model struktural tersebut tampak pada Gambar sebagai berikut:



Sumber: Data dikembangkan peneliti

Gambar Diagram Jalur Model Struktural antar Variabel Laten (Structural Model)

3.7 Penilaian Model Fit

Dalam penelitian ini, uji kesesuaian model atau model fit menggunakan ukuran uji kesesuaian model (*Goodness of Fit Test*) versi LISREL (Kusnendi, 2008:26-28). Secara ringkas indeks-indeks yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. *Goodness Of index*

<i>Goodness of fit index</i>	<i>Cut of value</i>
<i>x² -Chi square</i>	Diharapkan lebih kecil
<i>Significancy probability</i>	≥ 0,05
RMSEA	≤ 0,08
GFI	≥ 0,90

Sumber: (Kusnendi, 2008:26-28).

3.8 Dasar Pengambilan Keputusan

Dalam menentukan pengaruh variable eksogen terhadap variable endogen secara parsial, maka dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah (Sarjono, 2013: 133):

H_0 = Variabel Eksogen tidak berpengaruh terhadap variable endogen

H_a = Variabel Eksogen berpengaruh terhadap variable endogen.

Dengan nilai kriteria perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} sebagai berikut:

1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$: H_0 diterima (H_a ditolak)

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$: H_0 ditolak (H_a diterima)

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh variable eksogen terhadap variable endogen secara simultan adalah:

1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$: H_0 diterima (H_a ditolak)

2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$: H_0 ditolak (H_a diterima)

4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil sampel beberapa Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Jakarta Selatan. Adapun Kantor Pelayanan Pajak dan jumlah kuesioner yang didistribusikan kepada responden distribusi pengembalian kuesioner sebanyak 85% atau 195 kuesioner dari 230 kuesioner yang disebar. Dengan demikian kuesioner yang masuk dan memenuhi kriteria pengolahan akan diolah dengan program Lisrel dan SPSS untuk memenuhi pengujian dan analisis data.

4.2 Hasil Uji Kualitas Data

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif maka kuesioner tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011:45). Kuesioner disebar sebanyak 90 kusioner, maka penentuan nilai r_{tabel} adalah $df = n-2$ yaitu $195 - 2 = 193$. Untuk itu nilai r_{tabel} adalah 0,1406.

Berikut ini disajikan hasil uji validitas untuk variabel pengetahuan pajak, tingkat penghasilan, pelayanan *fiscus*, kepatuhan pajak dan penerimaan pajak.

Tabel Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Penelitian

	Nilai kritis	(r_{hitung})	Ket.
X1	0,1406	0.686	Valid
X2	0,1406	0.706	Valid
X3	0,1406	0.728	Valid

	Nilai kritis	(r hitung)	Ket.
X4	0,1406	0.799	Valid
X5	0,1406	0.666	Valid
X6	0,1406	0.691	Valid
X7	0,1406	0.644	Valid
X8	0,1406	0.727	Valid
X9	0,1406	0.658	Valid
X10	0,1406	0.715	Valid
X11	0,1406	0.660	Valid
M1	0,1406	0.567	Valid
M2	0,1406	0.692	Valid
M3	0,1406	0.708	Valid
M4	0,1406	0.612	Valid
M5	0,1406	0.645	Valid
M6	0,1406	0.595	Valid
Y1	0,1406	0.610	Valid
Y2	0,1406	0.623	Valid
Y3	0,1406	0.665	Valid
Y4	0,1406	0.687	Valid
Y5	0,1406	0.727	Valid
Y6	0,1406	0.656	Valid
Z1	0,1406	0.701	Valid
Z2	0,1406	0.689	Valid
Z3	0,1406	0.784	Valid
Z4	0,1406	0.853	Valid
Z5	0,1406	0.722	Valid

Sumber: data diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel penelitian memiliki kriteria valid untuk setiap pertanyaan dengan nilai r hitung > r tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam variabel penelitian ini mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

4.2.2 Hasil uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas variabel terdapat dalam tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's</i>	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0.891	Reliabel
Tingkat Penghasilan	0.862	Reliabel

Variabel	<i>Cronbach's</i>	Keterangan
Pelayanan <i>Fiscus</i>	0.852	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0.864	Reliabel
Penerimaan Pajak	0.896	Reliabel

Sumber: data diolah

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* seluruh variable $> 0,70$. Hal ini menunjukkan data yang konsisten yang berarti jika dijukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengetahui apakah model yang diperoleh telah tepat dalam menggambarkan hubungan antar variabel atau telah memenuhi ukuran kesesuaian model (*Goodness-of-Fit Measures*) sehingga dapat dikatakan model yang diperoleh baik dalam *Structural Equation Modelling (SEM)*, Hasil pengujian dapat dilihat berdasarkan kriteria pada tabel sebagai berikut.

Tabel Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model

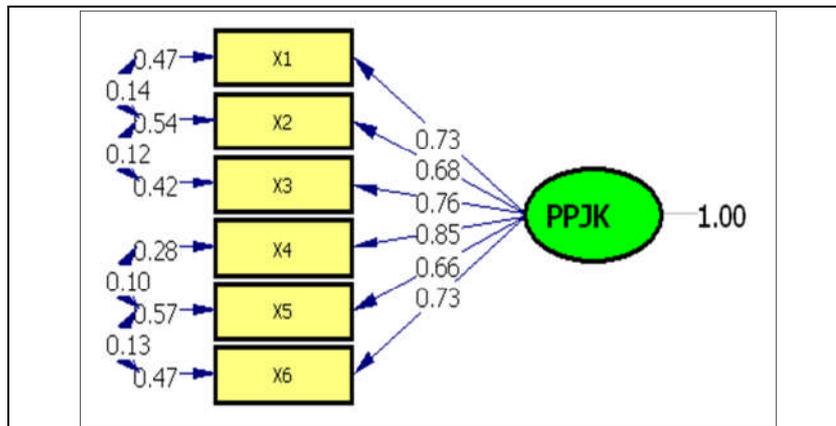
Kriteria	Indikator Tingkat Kecocokan	Hasil Estimasi Model	Tingkat Kecocokan Model
RMSEA P (close fit)	RMSEA $< 0,08$; P > 0.05	0.033 / 0.100	Baik (<i>Good fit</i>)
GFI	GFI $> 0,90$, <i>good fit</i> ; 0.80 $< GFI < 0.90$, <i>marginal fit</i>	0.88	Cukup Baik (<i>Marginal fit</i>)

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan kriteria dan hasil *goodfit* dalam rangkuman tabel diatas, maka dapat dilihat kesesuaian model dalam analisis *SEM* yaitu dilihat dari nilai *GFI (Goodness of Fit Index)* untuk model yang diteliti sebesar 0.88. Hali ini mendekati nilai 0,90 yang berarti marginal fit dan layak untuk di analisis lebih lanjut. Hasil ukuran kesesuaian absolut menunjukkan model yang diperoleh memenuhi kriteria *goodness of fit* pada ukuran *RMSEA* yang relatif kecil ($< 0,08$) sehingga dapat dikatakan model empiris yang diperoleh sudah sesuai dengan model teoritis.

4.4 Model Pengukuran Variabel Pengetahuan Pajak

Variabel laten pengetahuan pajak diukur menggunakan enam buah indikator. Pengujian model pengukuran dilakukan dengan memodifikasi model sehingga bobot faktor masing-masing indikator dalam membentuk variabel laten dapat dilihat pada Gambar berikut:



Gambar 4. Model Pengukuran Variabel Laten Pengetahuan Pajak

Keterangan:

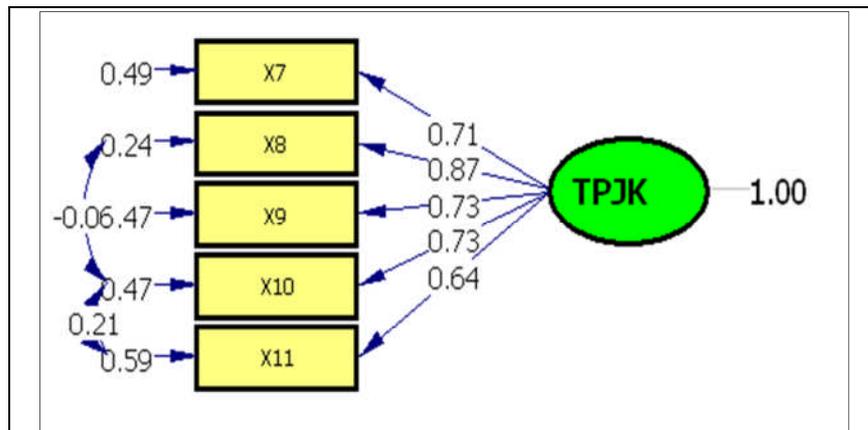
- X1 : Informasi tentang pajak.
- X2 : Pengetahuan fungsi pajak.
- X3 : Pengetahuan Pengisian SPT.
- X4 : Pengetahuan penghitungan Pajak
- X5 : Pengetahuan Denda Pajak.
- X6 : Pengetahuan sanksi Pajak

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada enam indikator model pengukuran variabel pengetahuan pajak, indikator pengetahuan penghitungan pajak (X4) lebih dominan dalam mengukur pengetahuan pajak. Hal ini tercermin dari bobot faktor sebesar 0.85. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pengisian SPT sangat penting bagi wajib pajak.

4.5 Model Pengukuran Variabel Tingkat Penghasilan

Variabel laten tingkat penghasilan diukur menggunakan enam buah indikator, bobot faktor masing-masing indikator dalam membentuk variabel laten dapat dilihat pada Gambar sebagai berikut:



Gambar 5. Model Pengukuran Variabel Laten Tingkat Penghasilan

Keterangan:

X7 : Penghasilan Merupakan Objek Pajak

X8 : Penghasilan yang diperoleh akan dikenai pajak

X9 : Melaporkan penghasilan dengan SPT

X10 : Wajib Pajak harus transparan dalam melaporkan jumlah penghasilan

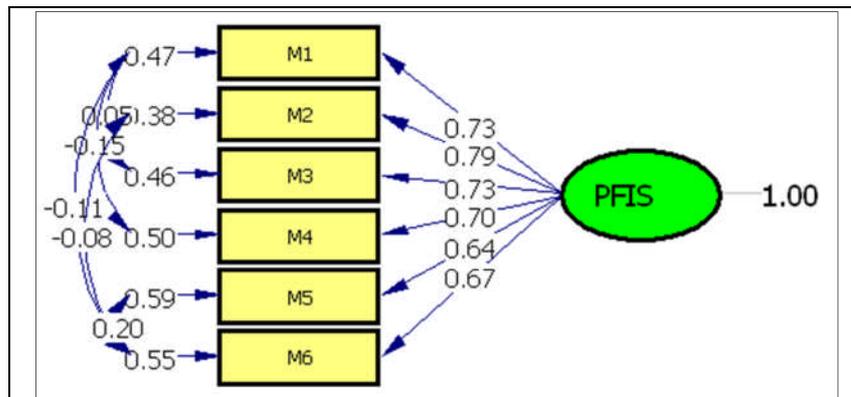
X11 : Penghasilan dibawah PTKP tidak perlu melaporkan SPT

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Berdasarkan gambar 5 diatas, lima indikator model pengukuran variabel tingkat penghasilan, indikator yang memiliki *loading factor* paling tinggi adalah (X8) setiap penghasilan yang diperoleh akan dikenai pajak sebesar 0,87 lebih dominan dalam mengukur tingkat penghasilan dibanding bobot faktor empat indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa penghasilan yang besar akan dikenakan pajak menurut pemahaman Wajib Pajak.

4.6 Model Pengukuran Variabel Pelayanan *Fiscus*

Variabel laten pelayanan *fiscus* diukur menggunakan enam buah indikator, bobot faktor masing-masing indikator dalam membentuk variabel laten dapat dilihat pada Gambar sebagai berikut:



Gambar 6. Model Pengukuran Variabel Laten Pelayanan fiscus

Keterangan:

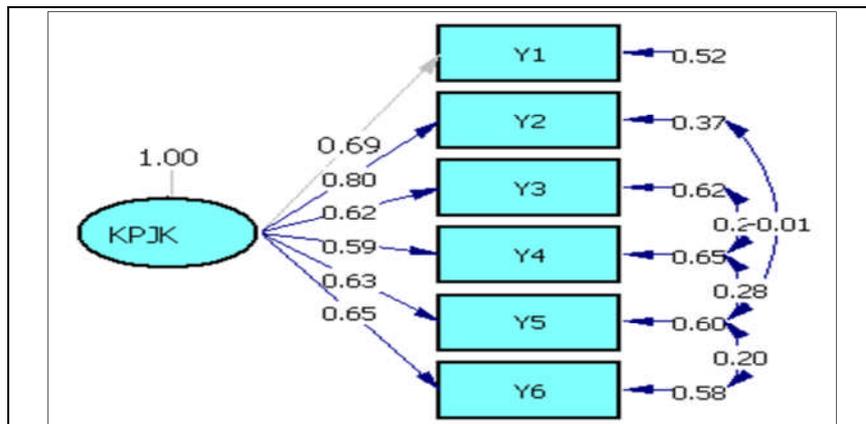
- M1 : Sikap ramah *Fiscus*
- M2 : Petugas Cepat Tanggap atas keluhan Wajib Pajak
- M3 : Petugas Pajak memberi informasi dan solusi yang jelas
- M4 : *Fiscus* mengarahkan Wajib Pajak
- M5 : Kring Pajak sebagai sarana pelayanan
- M6 : Pelayanan menguntungkan Wajib Pajak

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada enam indikator model pengukuran variabel pelayanan *fiscus*, indikator Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan Wajib Pajak (M2) lebih dominan dalam mengukur pelayanan *fiscus*. Hal ini tercermin dari bobot faktor sebesar 0,79. Petugas Pajak yang tanggap sangat diharapkan oleh wajib pajak.

4.7 Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Pajak

Variabel laten Kepatuhan Pajak diukur menggunakan enam buah indikator, bobot faktor masing-masing indikator dalam membentuk variabel laten dapat dilihat pada Gambar sebagai berikut:



Gambar 7. Model Pengukuran Variabel Laten Kepatuhan Pajak

Keterangan:

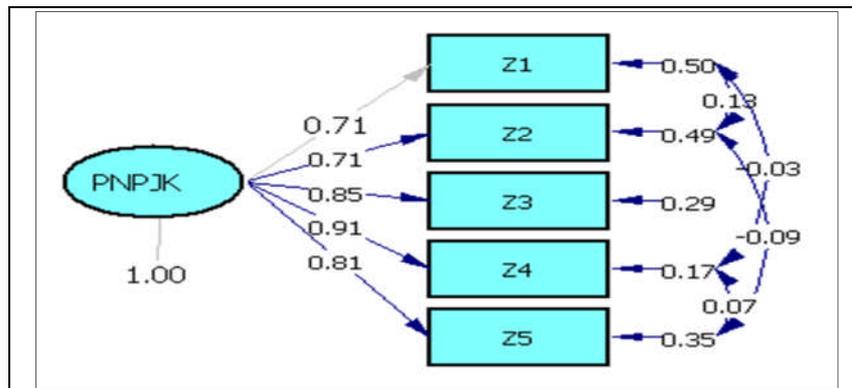
- Y1 : Patuh terhadap pendaftaran NPWP.
- Y2 : Patuh dalam pengisian SPT
- Y3 : Patuh dalam pelaporan SPT
- Y4 : Patuh dalam menghitung Pajak
- Y5 : Patuh dalam membayar Pajak tepat waktu
- Y6 : Patuh terhadap peraturan pajak

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada keenam indikator model pengukuran variabel kepatuhan pajak, indikator yang memiliki *loading factor* tinggi adalah Patuh terhadap Pengisian SPT (Y2) sebesar 0,80. Hal ini menunjukkan bahwa patuh dalam pengisian SPT sanga membantu untuk peningkatan penerimaan pajak.

4.8 Model Pengukuran Variabel Penerimaan Pajak

Variabel laten Penerimaan Pajak diukur menggunakan enam buah indikator, bobot faktor masing-masing indikator dalam membentuk variabel laten dapat dilihat pada Gambar sebagai berikut:



Gambar 8. Model Pengukuran Variabel Laten Penerimaan Pajak

Keterangan:

Z1 : Pajak sumber utama penerimaan negara
 Z2 : Pengelolaan Pajak dengan baik
 Z3 : Peningkatan penerimaan pajak
 Z4 : Kontribusi terhadap Pajak
 Z5 : Peranan Pajak

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada lima indikator model pengukuran variabel penerimaan pajak, indikator kontribusi pajak (Z4) lebih dominan dalam mengukur penerimaan pajak. Hal ini tercermin dari bobot faktor 0,91. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sudah melakukan kontribusi dalam pembayaran pajak.

4.9 Model Struktural

Untuk menguji pengaruh dari variable yang akan diuji diuraikan model persamaan structural kelima variabel laten yang sedang diteliti.

Tabel 8. Persamaan struktural antar variabel laten

Konstruk Endogen	Konstruk Eksogen				Error
	ξ_1	ξ_2	ξ_3	η_1	
η_1	$\gamma_{11}\xi_1$	$\gamma_{12}\xi_2$	$\gamma_{13}\xi_3$	-	+ ζ_1
η_2	$\gamma_{21}\xi_1$	$\gamma_{22}\xi_2$	$\gamma_{23}\xi_3$	$\beta_{21}\eta_1$	+ ζ_2

Keterangan:

ξ_1 = Pengetahuan Pajak

ξ_2 = Tingkat Penghasilan

ξ_3 = pelayanan *fiscus*

η_1 = Kepatuhan Pajak

η_2 = Penerimaan Pajak

ζ = *error*

γ = Koefisien Jalur eksogen terhadap laten endogen

β = Koefisien Jalur endogen terhadap laten endogen

Berdasarkan hasil pengolahan dat menggunakan software LISREL 8,8 diperoleh persamaan struktural sebagai berikut:

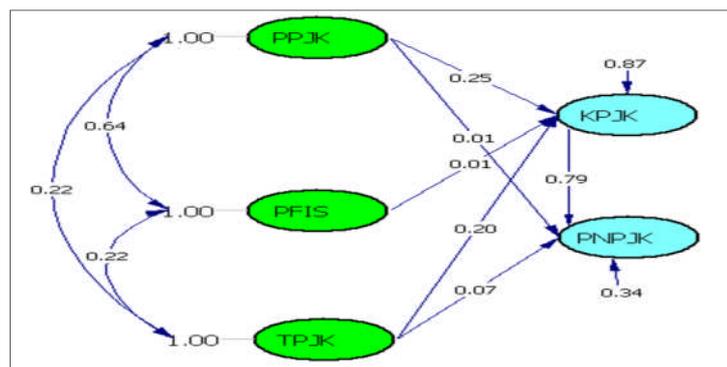
Tabel 9. Hasil Persamaan Struktural antar variabel laten

Konstruk Endogen	Konstruk Eksogen				Error
	ξ_1	ξ_2	ξ_3	η_1	
η_1	0,25 (2,15)	0,20 (2,34)	0,01 (0,08)		+ 0,87
η_2	0,01 (0,23)	0,07 (1,16)	- -	0,79 (7,34)	+ 0,36

Keterangan: Angka dalam kurung adalah nilai statistik uji-t.

4.10 Hasil Pengujian Hipotesis

Dari hasil penggabungan model pengukuran dan model structural diperoleh diagram *full model* setelah dilakukan modifikasi sebagai berikut.



Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Gambar 9. Diagram Jalur Model Struktural Antar Variabel Laten

Keterangan:

PPJK = Pengetahuan Pajak

TPJK = Tingkat Penghasilan Wajib Pajak

PFIS = Pelayanan *Fiscus*
 KPJK = Kepatuhan Pajak
 PNPJK = Penerimaan Pajak

4.11 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Pengetahuan pajak Terhadap Kepatuhan pajak

Koefisien Jalur	t- hitung	t- kritis	Simpulan
0,25	2,15	1,96	Menerima Ha = Terdapat pengaruh Signifikan

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisien jalur pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak sebesar 0,25 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai t_{hitung} yang lebih besar dibanding t_{kritis} menunjukkan bahwa besarnya pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak sebesar 25%. Hal ini berarti bahwa pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak sangat cukup berarti.

4.12 Pengaruh Tingkat penghasilan Terhadap Kepatuhan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Tingkat penghasilan Terhadap Kepatuhan pajak

Koefisien Jalur	t- hitung	t- kritis	Kesimpulan
0,20	2,34	1,96	Menerima Ha = terdapat pengaruh

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisien jalur tingkat penghasilan terhadap kepatuhan pajak sebesar 0,20 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai t_{hitung} yang lebih besar dibanding t_{kritis} menunjukkan bahwa bahwa besarnya pengaruh tingkat

penghasilan terhadap kepatuhan pajak sebesar 20%. Hal ini berarti bahwa pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan pajak cukup berarti.

4.13 Pengaruh Pelayanan *fiscus* Terhadap Kepatuhan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam Tabel 8 berikut ini.

Tabel Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Pelayanan *fiscus* Terhadap Kepatuhan pajak

Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan
0,01	0,08	1,96	Menolak H_a = Tidak terdapat pengaruh signifikan

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisien jalur pelayanan *fiscus* terhadap kepatuhan pajak sebesar 0,01 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai t_{hitung} yang lebih kecil dibanding t_{kritis} menunjukkan bahwa pelayanan *fiscus* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0,01 mengandung makna bahwa besarnya pengaruh pelayanan *fiscus* terhadap kepatuhan pajak sebesar 1%. Hal ini berarti bahwa pengaruh pelayanan *fiscus* terhadap kepatuhan pajak sangat rendah.

4.14 Pengaruh Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan
0,79	7.34	1,96	Menerima H_a = terdapat pengaruh signifikan

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisien jalur Kepatuhan pajak terhadap penerimaan Pajak sebesar 0,79 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai t_{hitung} yang lebih besar dibanding t_{kritis} menunjukkan bahwa kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0.79 mengandung makna bahwa besarnya pengaruh kepatuhan pajak terhadap penerimaan Pajak sebesar 79%. Hal ini berarti bahwa pengaruh kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak sangat tinggi.

4.15 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan
0,01	0,23	1,96	Menolak H_a = tidak terdapat pengaruh signifikan

Sumber: Output Lisrel 8,8 diolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisien jalur Pengetahuan pajak terhadap penerimaan Pajak sebesar 0,01 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai t_{hitung} yang lebih kecil dibanding t_{kritis} menunjukkan bahwa Penerimaan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0,01 mengandung makna bahwa besarnya pengaruh Pengetahuan pajak terhadap penerimaan Pajak sebesar 1%. Hal ini berarti bahwa Pengetahuan pajak terhadap penerimaan Pajak sangat rendah.

4.16 Pengaruh Tingkat penghasilan terhadap penerimaan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Penerimaan Pajak

Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan
0,08	0,72	1,96	Menolak H_a = Tidak terdapat pengaruh

			signifikan
--	--	--	------------

Sumber: Datandiolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisen jalur tingkat penghasilan terhadap penerimaan Pajak sebesar 0,07 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai t_{hitung} yang lebih kecil dibanding t_{kritis} menunjukkan bahwa tingkat penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0,08 mengandung makna bahwa besarnya pengaruh Tingkat penghasilan terhadap penerimaan Pajak sebesar 7%. Hal ini berarti bahwa pengaruh tingkat penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan Pajak atau pengaruh sangat rendah.

4.17 Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan dan Pelayanan *Fiscus* terhadap Kepatuhan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam Tabel 16 berikut ini.

Tabel Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat penghasilan dan Pelayanan *Fiscus* terhadap Kepatuhan Pajak

Koefisien Determinasi (R^2)	F-hitung	F-kritis	Simpulan
0,13	5.05	2.65	Ha diterima = Terdapat pengaruh signifikan

Sumber: Datadiolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisen Determinasi menunjukk nilai 0,13 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai F_{hitung} yang lebih besar dibanding F_{kritis} menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, pelayanan *fiscus* dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pajak. sebesar 13% sisanya sebesar 87% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Hal ini berarti bahwa Secara simultan pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

4.18 Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat penghasilan dan Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Signifikansi pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat penghasilan dan Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Koefisien Determinasi (R^2)	F-hitung	F-kritis	Simpulan
0,66	4,34	2.65	Ha diterima = terdapat pengaruh signifikan

Sumber: Data diolah peneliti

Pada tabel diatas dapat dilihat koefisien Determinasi menunjukkan nilai 0,66 dengan arah positif. Selanjutnya, nilai F_{hitung} yang lebih besar dibanding F_{kritis} menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak sebesar 66%. Sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Hal ini berarti bahwa Secara simultan pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

4.19 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan pajak yang dimoderasi oleh Pelayanan *Fiscus*.

Untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak dengan pelayanan *fiscus* sebagai variabel moderasi dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 22. Hasil moderasi akan dilihat dari perubahan *nilai adjust r square* sebelum dan sesudah menambahkan variabel moderating yaitu interaksi antara pengetahuan pajak dan pelayanan *fiscus*. Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Moderasi Pelayanan *fiscus* dan pengetahuan pajak

Variabel diuji	Nilai R^2 (Pertama)	Nilai R^2 (Kedua)	Keterangan
PPJK dan PFIS	0,056	-	Mengalami peningkatan
Mod1 (PPJK *PFIS)	-	0,080	
Nilai Signifikansi	-	0,026	< 0,05
Dependent Variabel: KPJK			

Sumber: Data direkap dari hasil SPSS 22

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pengujian secara parsial variabel pengetahuan pajak dan pelayanan *fiscus* tanpa memasukkan variabel moderasi menunjukkan nilai *r square* 0.056. selanjutnya setelah diikutsertakan interaksi variabel pengetahuan pajak dan pelayanan *fiscus* (PPJK*PFIS) maka nilai *r square*

menjadi 0,080, dengan signifikansi $0,026 < 0,05$. Artinya semakin tinggi pengetahuan pajak dan pelayanan *fiscus* akan meningkatkan kepatuhan pajak.

4.20 Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap kepatuhan pajak yang dimoderasi oleh Pelayanan *Fiscus*.

Untuk menguji pengaruh tingkat penghasilan Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak dengan pelayanan *fiscus* sebagai variabel moderasi dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 22, akan dilihat dari perubahan nilai *square* sebelum dan sesudah menambahkan variabel moderating yaitu interaksi antara tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus*. Dari hasil pengujian data, diperoleh hasil seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel Hasil Uji Moderasi Pelayanan *fiscus* dan tingkat penghasilan

Variabel diuji	Nilai R ² (Pertama)	Nilai R ² (Kedua)	Keterangan
TPJK dan PFIS	0,052	-	Mengalami peningkatan
Mod1 (TPJK *PFIS)	-	0,071	
Nilai Sig.	-	0,050	= 0,05

Dependent Variabel: KPJK

Sumber: Data direkap dari hasil SPSS 22

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pengujian secara parsial variabel tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* tanpa memasukkan variabel moderasi menunjukkan nilai *r square* 0.052. selanjutnya setelah diikutsertakan interaksi variabel tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* (TPJK*PFIS) maka nilai *r square* menjadi 0,071 signifikansi $0,05 = 0,05$. Artinya semakin tinggi tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* akan meningkatkan kepatuhan pajak.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model *structur equations model* (SEM) dan regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak..
2. Tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.
3. Pelayanan *fiscus* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.
4. Kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.
5. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

6. Tingkat penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.
7. Secara simultan pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan Pelayanan *fiscus* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak
8. Secara simultan pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak
9. Pelayanan *fiscus* dapat memoderasi antara pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak. Semakin meningkat pelayanan dan pengetahuan pajak maka kepatuhan pajak akan semakin baik.
10. Pelayanan *fiscus* dapat memoderasi antara tingkat penghasilan dan kepatuhan pajak. Semakin meningkat pelayanan pajak dan tingkat penghasilan wajib pajak maka kepatuhan akan semakin meningkat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan atas hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan *fiscus* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, dan memiliki dampak terhadap penerimaan pajak. Secara teoritis saran yang perlu dicermati adalah:

1. Perlu adanya peningkatan intensitas pelayanan dan sosialisasi terhadap Wajib Pajak agar Wajib pajak semakin memahami pentingnya pajak bagi negara.
2. Pengetahuan Pajak sangat diperlukan bagi setiap wajib pajak agar dapat menghitung, melapor dan membayar sesuai dengan ketentuan agar penerimaan pajak meningkat.
3. Kepatuhan pajak masih sangat kecil sehingga pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada warga masyarakat dan memberikan solusi yang nyaman agar wajib pajak mau mentaatinya.

5.2.2 Saran Teoritis

Penelitian ini masih sangat perlu ditingkatkan agar keakurannya teruji lebih komprehensif. Dengan demikian yang perlu penulis sarankan adalah:

1. Menambah jumlah responden dan wilayah penelitian dari berbagai KPP yang ada di Indonesia sehingga menambah sebuah penelitian yang lebih baik untuk meyakinkan hasil dari penelitian.
2. Menambahkan jumlah variabel independen yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak, seperti kepatuhan Wajib Pajak, penagihan pajak, pemahaman Wajib Pajak, Sanksi pajak.
3. Responden dapat diambil dari sisi *fiscus* dan Wajib Pajak agar dapat diperbandingkan pendapat dari sisi *fiscus* dan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. (2002) . *Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations (Revised January,2006)*, (Online), (<http://people.umass.edu/aizen/pdf/tpb.measurement.pdf>, diakses 27 Maret 2016), 2.
- (2005). *Attitudes, Personality and Behaviour 2nd ed*". New York; Open University Press.
- Albari. 2009. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13 (1) : 1-13
- Alabebe o. James at.Al., (2011). *Individual tax payers' attitude and compliance behavior in Nigeria: The Moderating role of financial condition and risk preference*, September 2011, *Journal of accounting dan taxation Vol. 3 (5)*, pp. 91 – 104. available online journal at <http://www.academicjournals.org/JAT>, ISSN 2141-6664@2011 *Academic Journals*.
- Amilin, (2016). *Pengaruh konseling, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan dampaknya terhadap penerimaan negara*. Jakarta; *Jurnal Akuntansi/Volume XX, No. 02, Mei 2016: 285-300*, Universitas Taruma Negara,
- Carolina, Verani dan Timbul H. Simanjuntak, 2010. *Pengaruh Tax Knowledge dan Persepsi Tax Fairness terhadap Tax Compliance Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung*. Prosiding Seminar Nasional, Bandung.
- Carolina, Verani, Meythi dan Riki Martusa, (2010). *Tax Culture: Dasar Pelaksanaan Perpajakan III*, Bandung,
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. (2007). *Measuring perceive service quality in urgent transport service*. *Journal of Retailing and Costumer Service*, 14(1), 60 – 72.
- Chaerunisa, (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Penghasilan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunan uantuk Wajib Pajak orang Pribadi di Wilayah Kembangan, Jakarta Barat, Jakarta ; Journal Accounting*, UIN Syarif Hidayatullah.
- Cohen Jeffrey, Gil B, Manzon Jr, 2015. *Contextual and Individual Dimensions of Taxpayer Decisin making*, Accounting Department, Carrol Sch0ol of Management Boston College.
- Febria Anggraini P. L., dan waluyo. (2014). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang*

- Pribadi yang terdaftar di KPP Kebayoran Baru Tiga*), e-Journal Magister Akuntansi Trisakti, Vol 1, No. 1 Februari 2014 Hal 51-68
- Hanjarti Puspa Arum dan Zilaikha (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak pelayanan Fiscus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan Pekerjaan Bebas. (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*, Diponegoro Journal of accounting vol 1, No. 1, tahun 2012 hal 1-8.
- Ghozali, Imam, (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gardina dan Haryanto. (2006). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Imam Fauzhi, Srikandi Kumadji, (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Konsultansi Pajak Dan Tingkat penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Kantor Konsultansi Pajak Doni Budiono)* Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (Jab)|Vol. 4 No. 1 Maret 2015|
- Ikhsan Lubis Arfan, (2010). *Akuntansi Keperilakuan* . Jakarta; Edisi II. Salemba Empat.
- Imaniyah, Nur dan Bestari Dwi Handyani. (2008). *Pengaruh Penghasilan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan TegalrejoI*, Simposium Nasional Akuntansi.
- Jogiyanto, (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Kertajaya, Himawan, (2007) *Perilaku Sosial Dalam Ekonomi*, Aksara, Jakarta,.
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural. Satu dan Multigroup Sampel dengan Lisrel*. Bandung Albeta.
- Mardiasmo, (2009). *Perpajakan edisi revisi 2009*, Edisi XIV, Yogyakarta, Andi.
- Prabowo Yudo Jayanto, (2011). *Faktor-Faktor Ketidapatuhan Wajib Pajak Jdm* Vol. 2, No. 1, , pp: 48-61 Jurnal Dinamika Manajemen <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>
- PSAK (2010). *Pasal 23 tentang Pengertian Penghasilan*, Ikatan Akuntan Indonesia, Jakarta
- Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan : Teori dan Kasus*, Jakarta; Buku 1, Edisi 5, Salemba Empat.
- Setiaji, Gunawan dan Hidayat Amir.(2005). *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul. Edisi November 2005.
- Siti Kurnia Rahayu, dan Ely Suhayati, (2010). *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*, Yogyakarta; Graha Ilmu

- Sugiyarti, S. R. (2011). *Penilaian Kinerja dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Transformasi 14(21): 8-13
- Suherman Ade, (2011). *Analisis Pengaruh kompetensi Account Representative dan Independensi Account Representative sertapenerapan Benchmarking Laporan Keuangan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kanwil DJP Sumut I*, Tesis, Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Suhendra, E.S, (2010). *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*, Jurnal Ekonomi Bisnis
- Supriyatin dan Hidayati, Nur. (2008). *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Akuntansi dan Teknologi Informasi. Volume 7, No. 1, 41-50.
- Undang-Undang Republik Indonesia, (2015). Nomor 27 Tahun 2014 *Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2015*
- Waluyo. (2013) *Perpajakan Indonesia*, Jakarta; Salemba Empat.
- Witono, Banu. (2008). *Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak dengan persepsi keadilan pajak sebagai variabel intervening*. Jurnal akuntansi dan Keuangan. Volume 7, No. 2, 196-208
- Wijanto, Setyo Hari. (2008). *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8 Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sarjono H. Julianita W. (2013), *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta; Salemba Empat, Cetakan ke-dua.
- <http://bisnis.liputan6.com/read/2212865/> "Jumlah Wajib Pajak yang melaporkan spt-pph-2015-naik-17. Diakses 01 April 15
- <http://www.sinarharapan.co/news/read/151104013/2016-ditetapkan-sebagai-tahun-penegakan-hukum-pajak>, diakses 01 April 15
- <http://selatan.jakarta.go.id/news/2016/02/1300-usaha-di-jaksel-terkoneksi-sistem-pajak-online>