

TRUST SEBAGAI PEMODERASI ATAS ANTESEDEN TERHADAP VOLUNTARY TAX COMPLIANCE STUDI PADA WAJIB PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEPOK CIMANGGIS

Sri Mulatsih, Suratno, Darmansyah
Program Studi Akuntansi Universitas Pancasila
E-mail: asihshofiy@gmail.com, soeratno54@yahoo.com,
darmansyahs155@yahoo.com

Abstract

The aim of this research is to know the effect of the demographic factors (age, education, the gross income, economic condition and taxpayer religiosity), self assessment system, and consultation Account Representative toward voluntary tax compliance and also to know trust in authorities is a variable that moderate the effect of the demographic factors, self assessment system, and consultation Account Representative against the voluntary tax compliance in Depok Cimanggis Small Tax Office. The Data were obtained by using questionnaires to 100 respondents in Depok Cimanggis Small Tax Office. Data analysis using multiple regression analysis and Moderated Regression Analysis with an absolute difference test approach. The result showed that the demographic factors, and self assessment system had significant influence on voluntary tax compliance. Meanwhile, consultation Account Representative didn't have influence toward voluntary tax compliance in Depok Cimanggis Small Tax Office. Trust in authorities moderates the influence of self assessment system toward voluntary tax compliance, but it doesn't moderate the influence of the demographic factors and consultation Account Representative toward voluntary tax compliance in Depok Cimanggis Small Tax Office.

Kata Kunci: faktor demografi, konsultasi *account representative*, *self assesment system*, *trust otoritas pajak, voluntary tax compliance*

PENDAHULUAN

Terdapat informasi yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan (*tax compliance*) wajib pajak masih rendah. Hal ini terkonfirmasi dari data sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mencatat wajib pajak yang terdaftar hingga tahun 2015 baru mencapai 30.044.103 wajib pajak, yang terdiri atas 2.472.632 wajib pajak badan, 5.239.385 wajib pajak orang pribadi nonkaryawan, dan

22.332.086 wajib pajak orang pribadi karyawan.

Jumlah wajib pajak terdaftar tersebut masih jauh dari data Badan Pusat Statistik yang melaporkan bahwa hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa baru sekitar 29,4% dari total jumlah orang pribadi karyawan dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri untuk menjadi wajib pajak, dan

dari total wajib pajak terdaftar 30.044.103 yang wajib menyampaikan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak penghasilan hanya 18.159.840 wajib pajak. Jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan surat pemberitahuan tahunan tersebut tidak termasuk bendaharawan pemerintah, *joint-operation*, perusahaan cabang/lokasi, wajib pajak orang pribadi yang berpenghasilan di bawah penghasilan tidak kena pajak (PTKP), wajib pajak nonefektif, dan sejenis lainnya. Jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tersebut terdiri atas 1.184.816 wajib pajak badan, 2.054.732 wajib pajak orang pribadi nonkaryawan, dan 14.920.292 wajib pajak orang pribadi karyawan. Pada tahun 2016, wajib pajak yang menyampaikan SPT hanya 10.945.567 atau 60,27% dari jumlah total wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT 18.159.840. Di sisi lain, target penerimaan pajak yang harus dicapai tahun 2016 adalah sebesar Rp. 1.360,1 triliun. (www.pajak.go.id).



Sumber: KPP Pratama Depok Cimanggis, 2016

Gambar 1. Perkembangan Penyampaian SPT Tahunan

Dalam negara demokrasi, yang dapat memaksa orang untuk membayar pajak adalah undang-undang. Petugas pajak tidak memiliki kewenangan apa-apa kecuali yang sudah ditentukan oleh undang-undang, jadi petugas pajak sebenarnya bertugas membina, melayani, mengawasi kepatuhan para wajib pajak untuk patuh terhadap kewajibannya dan menerapkan sanksi perpajakan apabila wajib pajak melanggar peraturan perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Depok Cimanggis merupakan KPP yang sebelumnya adalah bagian dari KPP Pratama Depok. Terhitung sejak tanggal 05 Oktober 2015, KPP Depok dibagi menjadi dua wilayah. Pembagian kantor ini merupakan reorganisasi DJP. Dasar hukum pembagian kantor tersebut

adalah Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-31/PJ/2015 tanggal 3 Maret 2015 tentang penerapan organisasi dan tata kerja dan saat mulai beroperasinya instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Gambar 1 adalah grafik perkembangan penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) di KPP Pratama Depok Cimanggis dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016. Target rasio kepatuhan penyampaian SPT tahun 2016 KPP Pratama Depok Cimanggis termasuk dalam kelompok Kantor Wilayah Jawa Barat III yaitu sebesar 75,00% dan berdasarkan kelompok target rasio kepatuhan pembayaran wajib pajak badan dan prang pribadi nonkaryawan tahun 2016 Kantor Wilayah Jawa Barat III yaitu 30,00%.

Berdasarkan tabel kepatuhan tahun pelaporan 2016, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis menunjukkan capaian 69,70 % sementara targetnya adalah 75% artinya kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis masih rendah (tabel 1).

Studi mengenai kepatuhan pajak, baik secara teoritis dan empiris telah banyak dilakukan. Secara garis besar, upaya-upaya dalam me-ningkatkan kepatuhan pajak dapat ditempuh melalui kekuasaan (*power*) dan kepercayaan (*trust*). Pelayanan yang baik, keterbukaan, serta penyediaan barang publik yang memadai meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak sehingga meningkatkan *voluntary compliance* serta dianggap sebagai solusi paling efisien dalam me-ningkatkan angka kepatuhan.

Oktaviani (2015) melakukan penelitian mengenai determinan kepatuhan wajib pajak badan dengan niat sebagai pemediasi dari perspektif *planned behavior theory*, yang bertujuan untuk menguji dan menganalisis sikap, norma subjektif, dan kontrol berperilaku dengan niat sebagai variabel pemediasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian

menunjukkan, sikap dan kontrol keperlakuan berpengaruh terhadap niat taat pajak. Sementara hasil berbeda ditunjukkan oleh variabel norma subjektif. Sikap, norma subjektif dan kontrol keperlakuan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi hasil berbeda ditunjukkan oleh variabel niat yang justru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1. Perkembangan Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Depok Cimanggis

Uraian\Tahun	2012	2013	2014	2015	2016
WP Terdaftar	295.834	307.966	376.605	254.735	272.854
WP Terdaftar Wajib SPT	241.197	215.955	249.006	156.888	165.559
Target Rasio Kepatuhan	67,50%	70,00%	72,50%	72,50%	75,00%
Realisasi SPT Tahunan PPh	82.075	81.600	81.478	79.934	86.541
Rasio Kepatuhan	34,03%	37,79%	32,72%	50,95%	52,27%
Capaian Rasio Kepatuhan	50,41%	53,98%	45,13%	70,28%	69,70%

Sumber: KPP Pratama Depok Cimanggis, 2016

Ratmono & Cahyonowati (2013) misalnya melakukan penelitian tentang kepercayaan terhadap otoritas pajak sebagai pemoderasi pengaruh *deterrence factors* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Penelitian ini menunjukkan dukungan terhadap teori *slippery slope* bahwa kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan lebih menentukan kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi dibandingkan pemeriksaan dan denda pajak. Pemeriksaan pajak dan denda pajak dalam jangka pendek tetap diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi. Oleh karena itu, dalam jangka panjang penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan sehingga wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan secara sukarela (*voluntary tax compliance*).

Penelitian Tyas (2013) mengenai pengaruh umur, pendidikan, penghasilan bruto, dan moral terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa umur wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak, pendidikan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

membayar pajak, penghasilan bruto wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak, dan moral wajib pajak pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) menjadi aspek penting mengingat sejak diadakannya reformasi perpajakan tahun 1983 (*tax reform*), sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Wajib pajak tidak lagi dipandang sebagai objek dalam *self assessment system*, tetapi merupakan subjek yang harus dibina dan diarahkan agar sadar dalam memenuhi kewajiban kenegaraannya (Bohari, 2003; dalam Supadmi & Andryani, 2011). Dianutnya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (Harahap, 2004; dalam Supadmi & Andryani, 2011)

Maharani (2015) dalam penelitiannya mengenai pengaruh *self assessment system*, tingkat pendidikan, dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di kota Pekanbaru, hasilnya menunjukkan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Pekanbaru, tingkat pendidikan juga menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, sementara untuk pelayanan fiskus hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak pun sudah mengarahkan aparat pajak agar memberikan pelayanan yang maksimal pada Wajib Pajak. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*). Salah satu perubahan reformasi birokrasi dalam perpajakan yang merupakan perwujudan dari modernisasi perpajakan atau

yang lebih dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern adalah dibentuknya *Account Representative*. Fungsi pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih efektif karena dilakukan *account representative* sebagai mediator khusus.

Suharto, Prasetya, & Mayowan, (2015) dalam penelitiannya tentang pengaruh peran *account representative* dan fasilitas pelayanan terhadap moral perpajakan dan kepatuhan pajak (studi pada wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang) menunjukkan bahwa peran *account representative* dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap moral perpajakan. Peran *account representative*, fasilitas pelayanan, dan moral perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak, sementara secara tidak langsung variabel peran *account representative* dan variabel fasilitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui moral perpajakan.

Dalam penelitian ini, anteseden yang digunakan adalah faktor demografi yaitu usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kondisi ekonomi dan spiritualitas wajib pajak. Anteseden berikutnya *self assessment system*, dan konsultasi *account representative*; di mana *trust* (kepercayaan) kepada otoritas pajak sebagai variabel pemoderasi. Peneliti menggunakan periode waktu, populasi, dan variabel yang berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu. Masalah-masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada tahun 2016, tingkat kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) di KPP Pratama Depok Cimanggis masih rendah yaitu dengan capaian rasio kepatuhan 69,70% sementara targetnya adalah 75,00%.
2. Faktor demografi diantaranya usia Wajib Pajak, dikatakan bahwa umur pembayar pajak adalah satu yang terpenting dari faktor yang menentukan kepatuhan pajak (Jackson dan Milliron, 1986 dalam Tyas 2013).
3. Terdapat fenomena bahwa penerapan *self assessment system* dalam sistem perpajakan tidak sepenuhnya berjalan dengan baik, karena sebagian KPP masih saja mendapatkan kendala dan hambatan dalam pelaksanaan perpajakannya, salah satu diantaranya adalah SPT yang diisi dan dilaporkan oleh wajib pajak sulit terdeteksi kebenarannya (Hutagaol, 2007) dalam Kuraesin (2013).
4. Fungsi pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak diharapkan lebih efektif karena dilakukan *account representative* sebagai mediator khusus.
5. Pelayanan yang baik, keterbukaan, serta penyediaan barang publik yang memadai meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga meningkatkan *voluntary tax compliance* serta dianggap sebagai solusi paling efisien dalam meningkatkan angka kepatuhan. Faktor demografi wajib pajak dengan kepercayaan kepada otoritas pajak dapat menjadikannya semakin patuh, *self assessment system* dengan kepercayaan kepada otoritas pajak akan menjadikan wajib pajak semakin patuh, konsultasi yang diberikan *account representative* dengan kepercayaan kepada otoritas pajak akan menjadikan wajib pajak semakin patuh.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Mengetahui dan menganalisis ada-tidaknya pengaruh faktor demografi usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kondisi ekonomi dan spiritualitas wajib pajak terhadap kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) wajib pajak;
2. Mengetahui dan menganalisis ada-tidaknya pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) wajib pajak;
3. mengetahui dan menganalisis ada tidaknya pengaruh konsultasi *account representative*

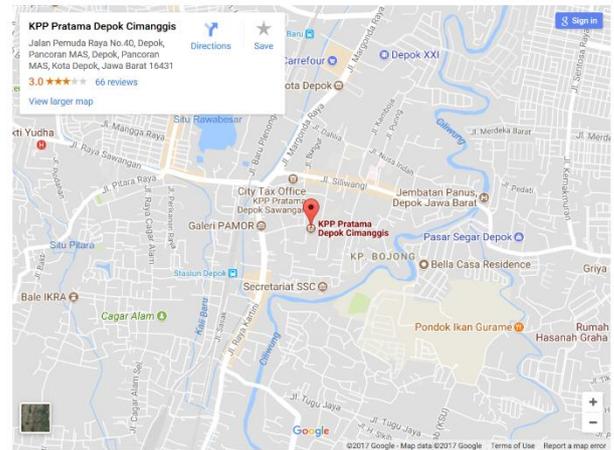
terhadap kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) wajib pajak;

4. Mengetahui dan menganalisis apakah *trust* kepada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh faktor demografi wajib pajak terhadap kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) wajib pajak;
5. Mengetahui dan menganalisis apakah *trust* kepada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) wajib pajak;
6. Mengetahui dan menganalisis apakah *trust* kepada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh konsultasi *account representative* terhadap kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) wajib pajak.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis determinan *voluntary tax compliance* yang terdiri dari faktor demografi yaitu usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, masa kerja dan religiusitas wajib pajak, *self assessment system*, konsultasi *Account Representative* dan *trust* pada otoritas pajak sebagai pemoderasi pada wajib pajak yang memanfaatkan jasa *Account Representative* di KPP Pratama Depok Cimanggis, Jalan Pemuda No. 40, Depok, Jawa Barat yang meliputi wilayah Kec. Cimanggis, Kec. Sukmajaya, Kec. Cipayung, Kec. Cilodong, dan Kec. Tapos.

Penelitian ini menggunakan metode verifikatif dengan pendekatan *survey* melalui teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Metode pemilihan sampel menggunakan rumus Slovin, jumlah kuesioner yang didistribusikan kepada responden sebanyak 110 dan jumlah kuesioner yang dapat diolah sebanyak 100. Konsep-konsep diukur dengan menggunakan skala likert.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Untuk mengukur variabel-variabel yang sudah diidentifikasi digunakan instrumen sebagaimana terlampir. Teknik analisis dilakukan dengan *Moderated Regresion Analysis* (MRA) merupakan aplikasi khusus regresi berganda dimana linear dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (Ghozali, 2009). Tujuan analisis ini untuk mengetahui apakah variabel moderating akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut persamaan analisis regresi moderasi.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 (X_1 - M) + \beta_5 (X_2 - M) + \beta_6 (X_3 - M) + e$$

Keterangan:

Y	: <i>voluntary tax compliance</i>
β_0	: konstanta
$\beta_1 - \beta_6$: koefisien regresi
X_1	: faktor demografi
X_2	: <i>self assessment system</i>
X_3	: konsultasi <i>Account Representative</i>
M	: <i>trust</i> pada otoritas pajak
e	: <i>error term</i>

Variabel pengurangan antara X_1 dan M, X_2 dan M, X_3 dan M merupakan variabel moderating oleh karena menggambarkan pengaruh moderating variabel M terhadap

hubungan X_1 dan Y , X_2 dan Y , X_3 dan Y Sedangkan variabel X_1 , X_2 , X_3 merupakan pengaruh langsung dari variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y . Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan koefisien determinasi (R^2), dan uji partial (uji t).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Faktor Demografi Wajib Pajak Terhadap *Voluntary Tax Compliance*

Dalam kaitannya faktor usia sebagai pembentuk faktor demografi, menurut Title (1980) dalam Gultom (2015) wajib pajak yang berusia muda lebih suka mencari risiko dan kurang sensitif terhadap hukum sedangkan wajib pajak yang berumur dianggap sudah menjadi panutan. Al-Mamun *et al.* (2014) dalam Pasaribu & Tjen (2016) menemukan bahwa pendidikan berkorelasi positif dengan kepatuhan perpajakan. Alm *et al.* (1992) menemukan bahwa jumlah penghasilan yang dilaporkan pada SPT Tahunan meningkat dengan meningkatnya pendapatan yang diterima Wajib Pajak. Susilawati (2001) mengemukakan bahwa tingkat kepatuhan individu terhadap peraturan berhubungan positif dengan faktor demografi (umur, masa kerja).

Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap *Voluntary Tax Compliance*

Berlakunya *self assessment system* di Indonesia menunjang besarnya peranan wajib pajak dalam menentukan besarnya penerimaan negara dari sektor pajak yang didukung oleh kepatuhan pajak (*tax compliance*) (Sudaryati & Hehanusa, 2012). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Dari penelitian Sundah & Toly (2014) diketahui bahwa ada pengaruh kemudahan sistem *self assessment system* dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Konsultasi *Account Representative* Terhadap *Voluntary Tax Compliance*

Penelitian Alfiansyah (2012) melaporkan hubungan antara variabel kinerja *account representative* pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Utara. Sandi (2010) menemukan bahwa variabel pelayanan dan pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi tidak berpengaruh secara signifikan. Secara simultan variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kantor pelayanan pajak di Tangerang dan Serpong.

Trust Pada Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Faktor Demografi Terhadap *Voluntary Tax Compliance*

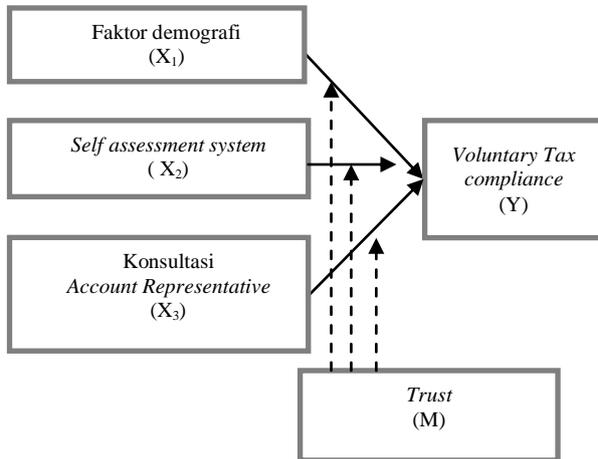
Menurut Kornhauser (2007) dalam Tyas (2013), berbagai faktor demografi seperti usia, jenis kelamin dan religiusitas berkorelasi dengan perilaku kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ratmono & Cahyonowati (2013) menunjukkan dukungan terhadap teori *slippery slope* bahwa kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan lebih menentukan kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi dibandingkan pemeriksaan dan denda pajak. Faktor demografi wajib pajak yang dimoderasi oleh *trust* pada otoritas pajak akan menjadikan wajib pajak semakin patuh pajak secara sukarela.

Trust Pada Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap *Voluntary Tax Compliance*

Dianutnya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (Harahap, 2004 dalam Supadmi & Andryani (2011). Kepatuhan yang diharapkan dengan *self assessment system* adalah kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

Kepercayaan masyarakat menurut Kirchler *et al.* (2008) dalam Ratmono (2014) adalah pendapat umum yang dipegang oleh individu dan kelompok sosial bahwa otoritas pajak

bersifat baik dan bekerja untuk kebaikan masyarakat banyak. *Trust* pada otoritas pajak tersebut akan menjadikan wajib pajak untuk secara sukarela menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Trust Pada Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Konsultasi *Account Representative* Terhadap *Voluntary Tax Compliance*

Menurut penelitian Irawan & Sadjiarto (2013), variabel kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Berdasarkan penelitian (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008), rasa saling percaya antara otoritas pajak dan wajib pajak mengarahkan pada iklim yang sinergis. *Trust* pada otoritas pajak akan menumbuhkan keyakinan Wajib Pajak terhadap peran *account representative* dalam memberikan konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dari uraian di atas, gambar kerangka pemikiran sebagaimana tampak dalam gambar 2. Adapun ringkasan hipotesis dirumuskan sebagai berikut.

- H₁ : Faktor demografi berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance*
- H₂ : *Self assessment system* berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance*
- H₃ : Konsultasi *account representative* berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance*
- H₄ : *Trust* pada otoritas pajak dapat pengaruh faktor demografi terhadap *voluntary tax compliance*
- H₅ : *Trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh *self assessment system* terhadap *voluntary tax compliance*
- H₆ : *Trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh konsultasi *account representative*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas variabel faktor demografi (X₁) menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan mempunyai koefisien korelasi dari 0,360 s.d. 0,536 yang nilainya lebih besar dari 0,196 dan signifikan pada 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan valid, variabel *self assessment system* (X₂) menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan mempunyai koefisien korelasi dari 0,316 s.d. 0,477 yang nilainya lebih besar dari 0,196 dan signifikan pada 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan valid, variabel konsultasi *account representative* (X₃) menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan mempunyai koefisien korelasi dari 0,372 s.d. 0,546 yang nilainya lebih besar dari 0,196 dan signifikan pada 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan valid, variabel *trust* kepada otoritas pajak (M) menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan mempunyai koefisien korelasi dari 0,478 s.d. 0,550 yang nilainya lebih besar dari 0,196 dan signifikan pada 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan valid, variabel *voluntary tax compliance* (Y) menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan mempunyai koefisien korelasi dari 0,203 s.d. 0,269 yang nilainya lebih besar dari 0,196 dan signifikan pada 0,05

sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan valid.

Nilai koefisien Cronbach's Alpha variabel faktor demografi = 0,805, self assessment system = 0,833, konsultasi Account Representative = 0,924, trust kepada otoritas pajak = 0,891, voluntary tax compliance = 0,787. Hasil ini menunjukkan setiap butir pernyataan reliabel karena nilai lebih besar dari 0,60 ($\alpha > 0,60$).

Tahap awal dalam proses pengujian hipotesis yaitu dengan adanya statistik deskriptif. Statistik deskriptif variabel penelitian melaporkan rata-rata persepsi responden tentang faktor demografi adalah 3,92 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mempersepsikan faktor demografi pada tingkat tinggi. *Self assessment system* ditunjukkan dengan rata-rata 3,92 hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mempersepsikan *self assessment system* pada tingkat tinggi. Konsultasi *Account Representative* dengan rata-rata 4,17 hal ini juga menunjukkan bahwa wajib pajak mempersepsikan konsultasi *Account Representative* pada tingkat tinggi. *Trust* (kepercayaan) kepada otoritas pajak dengan rata-rata 3,73 menunjukkan bahwa wajib pajak mempersepsikan *trust* pada tingkat tinggi. Wajib pajak merasa mereka mempunyai *voluntary tax compliance* yang relatif sedang ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 2,82.

Nilai signifikansi uji normalitas adalah 0,731 $> \alpha = 0,05$, yang berarti distribusi data yang diuji normal. Semua nilai tolerance variabel bebas $> 0,1$ dan nilai VIFnya < 10 , sehingga disimpulkan tidak ada gejala multikolinearitas dalam model. Uji determinasi faktor demografi wajib pajak, *self assessment system*, konsultasi *Account Representative* dan variabel moderasi menunjukkan koefisien determinasi (nilai Adjusted R²) sebesar 0,197 atau 19,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabilitas variabel *voluntary tax compliance* dapat dijelaskan oleh variabel faktor demografi, *self assessment system*, konsultasi *Account Representative* dan *trust* pada otoritas pajak sebesar 19,7% sedangkan sisanya sebesar 81,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam

model penelitian. Berdasarkan hasil output SPSS, persamaan regresi moderasian dengan menggunakan uji nilai selisih mutlak pada penelitian ini yaitu:

$$Y = 8.389 + 0.713ZX_1 + 0.527ZX_2 - 0.463 ZX_3 - 0.483 ZM + 0.155 [ZX_1 - ZM] - 1.073 [ZX_2 - ZM] + 0.678 [ZX_3 - ZM] + e$$

Hipotesis alternatif pertama menyatakan bahwa faktor demografi berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax compliance*, berdasarkan parameter statistik menyatakan bahwa t hitung sebesar 3,008 lebih besar dari t table 1,986 pada tingkat signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dinyatakan bahwa faktor demografi berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax compliance*. Kesimpulannya menerima Ha1 dan menolak Ho. Dalam persamaan MRA, hasil faktor demografi menunjukkan nilai yang positif artinya semakin bertambah nilai faktor demografi maka akan mengakibatkan *voluntary tax compliance* akan mengalami kenaikan juga.

Sesuai dengan faktor normatif *beliefs* dalam *theory of planned behavior*, yaitu keyakinan seseorang tentang harapan normatif orang lain terhadap dirinya bahwa pada saat individu bertambah usia, semakin tinggi tingkat pendidikan, religiusitasnya semakin bagus, bertambah pendapatannya sehingga kondisi ekonominya akan semakin baik maka akan semakin peduli pada tanggapan masyarakat terhadap dirinya. Seseorang ingin dikenal baik di masyarakat. Dalam hal pajak, Wajib Pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama & Wahyudi (2016) yang menyatakan bahwa komponen religiusitas interpersonal berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax compliance*. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Kornhauser (2007) dalam (Tyas, 2013) bahwa berbagai faktor demografi seperti usia, jenis kelamin dan religiusitas berkorelasi dengan perilaku kepatuhan pajak sukarela. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Pasaribu & Tjen, 2016) di mana untuk faktor demografi tingkat

pendapatan, dikatakan bahwa tingkat penghasilan mempengaruhi kepatuhan perpajakan dimana semakin tinggi penghasilan seseorang, semakin rendah kepatuhan perpajakannya.

Hipotesis alternatif kedua menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax compliance*, berdasarkan parameter statistik menyatakan bahwa t hitung sebesar -3,264 lebih besar dari t tabel -1,986 pada tingkat signifikansi 0,028 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dinyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax compliance*. Kesimpulannya menerima H_{a2} dan menolak H_0 . Dalam persamaan MRA, hasil *self assessment system* menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin naik nilai *self assessment system* maka *voluntary tax compliance* akan mengalami kenaikan juga.

Hasil penelitian didukung oleh literatur teori yang menyatakan bahwa *self assessment system* memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Mardiasmo, 2009). Jika *self assessment system* dilaksanakan dengan baik, maka akan meningkatkan kepatuhan sukarela secara otomatis (Hutagaol, 2007). Karena wajib pajak sudah diberi kepercayaan, sehingga wajib pajak dapat meminimalkan beban pajak dengan cara yang legal yaitu memanfaatkan celah-celah yang ada dalam peraturan perpajakan melalui *tax planning* tanpa harus melakukan *tax evasion*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2015) yang menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Suyanto & Setiawan (2017) dengan hasil penelitian *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak perorangan.

Hipotesis alternatif ketiga menyatakan bahwa konsultasi *account representative* berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax*

compliance, berdasarkan parameter statistik menyatakan bahwa t hitung sebesar -1,907 lebih kecil dari t tabel -1,986 pada tingkat signifikansi 0,060 lebih besar dari 0,05. Sehingga dinyatakan bahwa konsultasi *account representative* tidak berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance*. Kesimpulannya menolak H_{a3} dan menerima H_0 . Hasil penelitian dengan analisa regresi MRA, maka hasil hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa konsultasi *account representative* tidak berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance*. Wajib pajak yang melakukan konsultasi dengan *account representative*, diharapkan akan patuh pajak sukarela karena secara psikologi sudah mendapatkan bimbingan berupa informasi ataupun pengetahuan perpajakan. Hasil penelitian ini tidak mendukung teori kepatuhan pajak slippery slope model dari Kirchler, Hoelzl, & Wahl (2008).

Teori ini menyatakan bahwa variabel psikologi-sosial cenderung mempengaruhi *voluntary tax compliance*, karena ternyata wajib pajak tidak menjadi patuh pajak meskipun sudah mendapatkan bimbingan dan mendapatkan informasi-informasi perpajakan dari konsultasi yang dilakukan bersama *account representative*. Konsultasi tersebut dikarenakan Wajib Pajak membutuhkan informasi atau penjelasan yang lebih detail dalam rangka menjalankan peraturan perpajakan bukan untuk menjadi patuh pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sandi (2010) yang menyatakan bahwa secara parsial variabel konsultasi *account representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irianti, Satyawan, & Hariyati (2015) yang menyatakan bahwa efektivitas konsultasi *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis alternatif keempat menyatakan bahwa *trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh faktor demografi terhadap *voluntary tax compliance*. Berdasarkan parameter statistik menyatakan bahwa t hitung

sebesar 0,481 lebih kecil dari t tabel 1,986 pada tingkat signifikansi 0,632 lebih besar dari 0,05. Sehingga dinyatakan bahwa trust pada otoritas pajak tidak dapat memoderasi pengaruh faktor demografi terhadap *voluntary tax compliance*. Sehingga pada hipotesis ini kesimpulannya menolak Ha4 dan menerima Ho.

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam faktor normatif *beliefs*, yaitu keyakinan seseorang tentang harapan normatif orang lain terhadap dirinya. Hal ini menjelaskan bahwa wajib pajak tidak memerlukan *trust* untuk menjadi patuh pajak sukarela. Pada saat wajib pajak semakin berumur, memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi, mempunyai pendapatan yang lebih besar, kondisi ekonomi yang semakin membaik dan tingkat religiusitas semakin bagus maka wajib pajak dengan sendirinya akan patuh pajak tanpa harus mempunyai kepercayaan pada otoritas pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung teori kepatuhan pajak slippery slope model dari Kirchler, Hoelzl, & Wahl (2008) yang menyatakan bahwa upaya meningkatkan kepatuhan pajak sukarela hanya dapat dilakukan dengan meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, karena dalam hal faktor demografi yaitu semakin bertambahnya usia, tingkat pendidikan yang semakin tinggi, tingkat pendapatan yang meningkat, kondisi ekonomi dan religiusitas yang semakin bagus, seseorang lebih ingin dikenal baik di masyarakat. Dalam hal perpajakan, seseorang tidak ingin dikenal sebagai wajib pajak yang tidak patuh pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Hakim, Handajani, & Inapty (2017) dengan hasil penelitian bahwa kepercayaan wajib pajak memediasi pengaruh antara kewajiban moral terhadap *voluntary tax compliance*.

Hipotesis alternatif kelima menyatakan bahwa *trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh *self assessment system* terhadap *voluntary tax compliance*. Berdasarkan parameter statistik menyatakan bahwa t hitung sebesar -3,264 lebih besar dari t tabel -1,986 pada tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dinyatakan bahwa *trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh *self*

assessment system terhadap *voluntary tax compliance*. Kesimpulannya menerima Ha5 dan menolak Ho. Setelah dimoderasi oleh trust pada otoritas pajak, *self assessment system* signifikan terhadap *voluntary tax compliance* bernilai negatif. Hal ini memungkinkan saat Wajib Pajak mempunyai kepercayaan pada otoritas pajak maka *self assessment system* tidak dilaksanakan maksimal oleh wajib pajak, dalam hal ini otoritas pajak dilibatkan dalam memperhitungkan besarnya pajak yang terutang, sehingga dapat disimpulkan *trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh *self assessment system* terhadap *voluntary tax compliance*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Torgler & Schneider (2005) dalam Ratmono & Cahyonowati (2013) bahwa terdapat hubungan antara kepercayaan masyarakat terhadap kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sundah & Toly, (2014) yang menyatakan bahwa ada pengaruh kemudahan *self assessment system* dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis alternatif keenam menyatakan bahwa *trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh konsultasi *account representative* terhadap *voluntary tax compliance*. Berdasarkan parameter statistik menyatakan bahwa t hitung sebesar 1,709 lebih kecil dari t tabel 1,986 pada tingkat signifikansi 0,091 lebih besar dari 0,05. Sehingga dinyatakan bahwa *trust* pada otoritas pajak tidak dapat memoderasi pengaruh konsultasi *account representative* terhadap *voluntary tax compliance*. Kesimpulannya menolak Ha6 dan menerima Ho. Secara parsial konsultasi *account representative* tidak berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance*, *trust* pada otoritas pajak juga tidak dapat membuat konsultasi *account representative* berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance*. *Account representative* diharuskan mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi sehingga kedepannya diharapkan kepatuhan wajib pajak tidak menurun.

Hasil penelitian tidak mendukung beberapa argumen dari teori slippery slope model dari Kirchler, Hoelzl, & Wahl (2008) dalam penelitian yang dilakukan oleh Ratmono (2014) karena ternyata meningkatnya kepercayaan terhadap otoritas pajak tetap tidak dapat memoderasi konsultasi yang diberikan oleh *account representative*. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Sari & Mangoting (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara komunikasi terhadap kepatuhan sukarela melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor demografi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax compliance* pada wajib pajak;
2. *Self assessment system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *voluntary tax compliance* pada wajib pajak;
3. Konsultasi *Account Representative* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *voluntary tax compliance* pada wajib pajak;
4. *Trust* pada otoritas pajak tidak dapat memoderasi pengaruh faktor demografi terhadap *voluntary tax compliance*. Pada saat wajib pajak semakin berumur, memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi, mempunyai pendapatan yang lebih besar, mempunyai kondisi ekonomi yang semakin membaik dan tingkat religiusitas semakin bagus maka wajib pajak dengan sendirinya akan patuh pajak;
5. *Trust* pada otoritas pajak dapat memoderasi pengaruh *self assessment system* terhadap *voluntary tax compliance* signifikan dengan nilai negative. Semakin tinggi *self assessment system* yang dimoderasi oleh *trust* pada otoritas pajak, semakin rendah *voluntary tax compliance*. Hal ini disebabkan *self assessment system* memberikan wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, dengan adanya *trust* pada otoritas pajak dimungkinkan wajib pajak akan melibatkan otoritas pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya;
6. *Trust* pada otoritas pajak tidak dapat memoderasi pengaruh konsultasi *account representative* terhadap *voluntary tax compliance*. Wajib pajak sudah memahami dan melaksanakan *self assessment system*, konsultasi tidak diperlukan oleh wajib pajak kecuali terdapat hal-hal yang membutuhkan penjelasan lebih detail. Sehingga konsultasi *account representative* harus dilakukan dengan baik supaya wajib pajak merasa nyaman dan *voluntary tax compliance* tidak turun.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, F. (2012). Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara).
- Gazzelly Gultom, M. F. (2015). Pengaruh Dimensi Moralitas Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada Umkm Berbasis Budaya Batak Di Kota Medan).
- Hakim, Z., Handajani, L., & Inapty, B. A. (2017). Voluntary Tax Compliance Wajib Pajak Perusahaan Perhotelan: Determinan, Kepercayaan Dan Kekuasaan Legitimasi. *Jurnal Akuntansi*, 253-277.
- Hutagaol, J. (2007). *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irawan, R., & Sadjarto, R. (2013). Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Tarakan.
- Irianti, D. P., Satyawan, M. D., & Hariyati. (2015). Pengaruh Pelayanan Prima, Konsultasi Account Representative, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal.

- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The 'slippery Slope' framework. *Journal of Economic Psychology*, 210-225.
- Kuraesin, M. (2013). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas).
- Maharani, I. S. (2015). Pengaruh Self Assesment System, Tingkat Pendidikan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Oktaviani, R. M. (2015). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Niat Sebagai Pemediasi Dari Perspektif Planned Behaviour Theory. *Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Univeritas Stikubank*, 85-96.
- Pasaribu, G. F., & Tjen, C. (2016). Dampak Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. 145-162.
- Ratmono, D. (2014). Model Kepatuhan Perpajakan Sukarela: Peran Denda, Keadilan Prosedural, Dan Kepercayaan Terhadap Keadilan Prosedural, Dan Kepercayaan Terhadap. *JAAI*, 42-64.
- Ratmono, D., & Cahyonowati, N. (2013). Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Deterrence Factors Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 1-15
- Ratmono, D., & Cahyonowati, N. (2013). Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Deterrence Factors Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 1-15.
- Sandi, N. B. (2010). Pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- Sari, E. P., & Mangoting, Y. (2014). Pengaruh Keadilan dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Tax & Accounting Review*.
- Sudaryati, D., & Hehanusa, G. (2012). Pengaruh Penerapan Self Assesment System Dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Sleman Yogyakarta.
- Suharto, C. M., Prasetya, A., & Mayowan, Y. (2015). Pengaruh Peran Account Representative Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Moral Perpajakan Dan Kepatuhan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kpp Madya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JEJAK)*.
- Sundah, E. W., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assessment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, Dan Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Tulungagung Tahun 2014. *Tax & Accounting Review*
- Alfiansyah, F. (2012). Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara).
- Gazzelly Gultom, M. F. (2015). Pengaruh Dimensi Moralitas Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada Umkm Berbasis Budaya Batak Di Kota Medan).
- Hakim, Z., Handajani, L., & Inapty, B. A. (2017). Voluntary Tax Compliance Wajib Pajak Perusahaan Perhotelan: Determinan, Kepercayaan Dan Kekuasaan Legitimasi. *Jurnal Akuntansi*, 253-277.
- Hutagaol, J. (2007). *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irawan, R., & Sadjarto, R. (2013). Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Tarakan.
- Irianti, D. P., Satyawan, M. D., & Hariyati. (2015). Pengaruh Pelayanan Prima, Konsultasi Account Representative, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal.

- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The 'slippery Slope' framework. *Journal of Economic Psychology*, 210–225.
- Kuraesin, M. (2013). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas).
- Maharani, I. S. (2015). Pengaruh Self Assesment System, Tingkat Pendidikan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Oktaviani, R. M. (2015). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Niat Sebagai Pemediasi Dari Perspektif Planned Behaviour Theory. *Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Univeritas Stikubank*, 85-96.
- Pasaribu, G. F., & Tjen, C. (2016). Dampak Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. 145-162.
- Ratmono, D. (2014). Model Kepatuhan Perpajakan Sukarela: Peran Denda, Keadilan Prosedural, Dan Kepercayaan Terhadap Keadilan Prosedural, Dan Kepercayaan Terhadap. *JAAI*, 42-64.
- Ratmono, D., & Cahyonowati, N. (2013). Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Deterrence Factors Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 1-15.
- Ratmono, D., & Cahyonowati, N. (2013). Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Deterrence Factors Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 1-15.
- Sandi, N. B. (2010). Pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- Sari, E. P., & Mangoting, Y. (2014). Pengaruh Keadilan dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Tax & Accounting Review*.
- Sudaryati, D., & Hehanusa, G. (2012). Pengaruh Penerapan Self Assesment System Dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Sleman Yogyakarta.
- Suharto, C. M., Prasetya, A., & Mayowan, Y. (2015). Pengaruh Peran Account Representative Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Moral Perpajakan Dan Kepatuhan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kpp Madya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JEJAK)*.
- Sundah, E. W., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assessment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, Dan Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Tulungagung Tahun 2014. *Tax & Accounting Review*.
- Supadmi, N. L., & Andryani, W. (2011). Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaksanaan Self Assesment System Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan.
- Susilowati, I. (2001). Evaluation of compliance behavior offishers in the communities with different level of participation in Co-Management Processes (Cmps): A case study in Central Java fisheries, Indonesia.
- Suyanto, & Setiawan, A. (2017). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assesment System dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *JURNAL BIDANG ILMU EKONOMI*, 77-90.
- Tyas, I. W. (2013). Pengaruh Umur, Pendidikan, Penghasilan Bruto, Dan Moral Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak (Studi Empiris WPOP Usahawan pada Mall Ciputra). *Jurnal TEKUN*, 279-304

Lampiran 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel Independen	Definisi Operasional	Indikator Pengukuran Variabel	Skala	Referensi
Faktor Demografi Wajib Pajak (X1)	Faktor demografi yang terdiri dari usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kondisi ekonomi dan religiusitas	diukur berdasarkan: 1.Semakin berumur Wajib Pajak akan lebih patuh pajak 2.Semakin tinggi pendidikan Wajib Pajak akan lebih patuh pajak 3.Semakin tinggi tingkat pendapatan Wajib Pajak akan lebih patuh pajak 4. Semakin baik kondisi ekonomi, Wajib Pajak akan lebih patuh pajak 5. Semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap syariat agama Wajib Pajak akan lebih patuh pajak	Ordinal	Nur Cahyonowati (2011) Isthi Wahyuning Tyas (2013)
<i>Self assessment system</i> (X2)	Wajib Pajak melakukan kewajibannya dengan menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar	diukur berdasarkan: 1.Wajib Pajak menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang 2.Wajib Pajak membayar sendiri pajak yang terutang 3. Wajib Pajak mengisi sendiri formulir SPT dengan jelas 4. Wajib Pajak mengisi sendiri formulir SPT dengan lengkap 5. Wajib Pajak melaporkan SPT sendiri	Ordinal	Kuraesin (2013)
Konsultasi <i>Account Representative (AR)</i> (X3)	AR adalah konsultan internal DJP untuk Wajib Pajak dengan kata lain mitra (kawan) bagi Wajib Pajak dalam hal memberikan bimbingan berupa informasi ataupun pengetahuan perpajakan	diukur berdasarkan: 1. AR menguasai permasalahan Wajib Pajak 2. AR memberikan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak 3. AR memberikan konsultasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. AR memberikan konsultasi yang sehat, jujur dan transparan sehingga tercipta kesadaran Wajib Pajak 5. AR memberikan motivasi kepada Wajib Pajak untuk selalu patuh terhadap kewajiban perpajakannya	Ordinal	Rahmawati Irawan dan Arja Sadjarto (2013) Febri Alfiansyah (2014) Boy Nofri (2010)
<i>Voluntary tax compliance</i> (Kepatuhan pajak sukarela) (Y)	Kepatuhan dari Wajib Pajak berdasarkan kesadaran tentang kewajiban perpajakan, tidak ada paksaan dan tidak juga karena takut sanksi perpajakan	Diukur berdasarkan: 1. Apakah Wajib Pajak pernah melaporkan pendapatan lebih rendah daripada yang sebenarnya kepada kantor pajak 2. Apakah Wajib Pajak pernah menghitung pengurangan pajak daripada yang seharusnya kepada kantor pajak	Ordinal	Wenzel (2004) dalam Dwi Ratmono (2014) Ratmono dan Cahyonowati (2013)
Variabel Independen	Definisi Operasional	Indikator Pengukuran Variabel	Skala	Referensi
<i>Voluntary tax compliance</i> (Kepatuhan pajak sukarela) (Y)		3. Apakah Wajib Pajak pernah melaporkan harta kekayaan lebih rendah daripada yang sebenarnya kepada kantor pajak	Ordinal	Wenzel (2004) dalam Dwi Ratmono (2014) Ratmono dan Cahyonowati (2013)
<i>Trust</i> (kepercayaan) pada otoritas pajak	Pendapat umum yang dipegang oleh individu dan kelompok sosial bahwa otoritas pajak bersifat baik dan bekerja untuk kebaikan masyarakat banyak	Diukur berdasarkan: 1. Wajib Pajak percaya dengan keputusan otoritas pajak 2. Wajib Pajak mempunyai respek yang tinggi terhadap kejujuran otoritas pajak 3. Otoritas pajak mengetahui hal yang terbaik bagi masyarakat.	Ordinal	Mulder et al. (2009) dalam Dwi Ratmono (2014) Ratmono dan Cahyonowati (2013)