

# KESADARAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS)

Nurwati

Program Studi S1 Akuntansi STIE Ahmad Dahlan Jakarta

E-mail: [wati217@yahoo.com](mailto:wati217@yahoo.com)

## *Abstract*

*Taxpayer compliance from year to year shows declining. This study purposes to analyze the factors that affect the individual taxpayer Compliance conducting business and free trade in the region of KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. This study using the questionnaire as data collection. Respondents in this study are the individual taxpayers conducting business activities and work freely. This study uses a Tax Awareness, Service tax authorities as the independent variable and the Taxpayer Compliance as the dependent variable. The data were analyzed using multiple regression analysis using SPSS 20 for Windows. The results showed that (1) Awareness has negative influence on the Taxation Taxpayer Compliance significantly, (2) positive effect on the tax authorities Service Taxpayer Compliance significantly.*

Kata Kunci: kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak

## PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, banyak negara dimasa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Begitu besarnya peran pajak dalam pembiayaan pembangunan nasional, maka untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak.

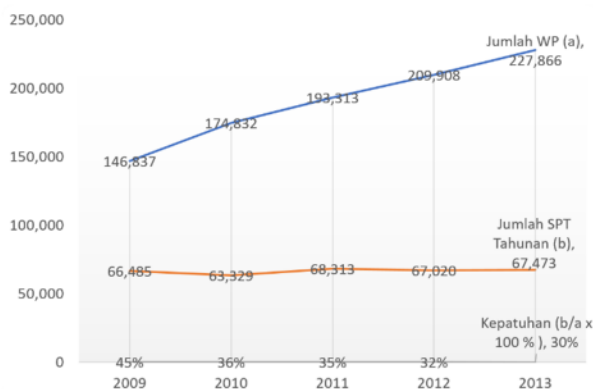
Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi

dibutuhkan juga peran aktif para Wajib Pajak (WP) itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan WP untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri.

Namun demikian, beberapa kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan WP khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan WP, karena para WP tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak. Oleh karena itu, masyarakat dan WP berusaha menghindari pajak.

Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak ketimbang WP orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Namun kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha pekerjaan bebas tersebut beranggapan bahwa kurang efisien apabila mempekerjakan orang untuk melakukan pembukuan atau pencatatan, terutama dalam hal biaya.

Dengan demikian, yang bersangkutan lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sendiri, sehingga menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.



Sumber: KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo, diolah

Gambar 1. Tingkat Kepatuhan Pajak di KPP Jakarta Pasar Rebo Tahun 2009–2013

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa selama lima tahun terakhir, kondisi kepatuhan WP semakin menurun. Kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP.

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan

oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. *Control Beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

*Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007).

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Jatmiko, 2006). Menurut Bandura (1977) dalam Jatmiko (2006), proses dalam pembelajaran sosial meliputi: (1) proses perhatian (*attentional*); (2) proses penahanan (*retention*); (3) proses reproduksi motorik; dan (4) proses penguatan (*reinforcement*).

Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut. Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan atau model setelah model tidak lagi mudah tersedia. Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Sedangkan proses penguatan adalah proses yang mana

individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model (Bandura, 1977 dalam Jatmiko, 2006).

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan perpajakan menurut Devano dan Rahayu (2006) merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Sedangkan menurut Gibson (1991) dalam Budiartanto (1999) sebagaimana yang dikutip oleh Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah WP terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Menurut James *et al* (n.d) yang dikutip oleh Gunadi (2005), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah WP mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Nurmantu (2003) dalam Santoso (2008) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban pajak dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, WP mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari

pemungutan pajak yang dilakukan.

*Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. WP mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak kepada kekurangan sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. WP akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dalam Jatmiko (2006), Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Masih dalam Jatmiko (2006), Larche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan WP maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan WP (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko 2006).

Selanjutnya, pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah WP (Jatmiko, 2006).

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada WP, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan adalah: (1) membina WP; (2) menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; (3) merahasiakan data WP; dan (4) melaksanakan Putusan.

Sementara itu, terdapat hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain: (1) menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan; (2) menerbitkan surat ketetapan pajak; (3) menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan; (4) melakukan pemeriksaan dan penyegelan; (5) menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi; (6) melakukan penyidikan; (7) melakukan pencegahan; (8) melakukan penyanderaan.

WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Definisi menjalankan kegiatan usaha yang dimaksud adalah suatu apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya. Sedangkan pekerjaan bebas umumnya terkait dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli yang bersangkutan antara lain: pengacara, akuntan, konsultan, notaris, atau dokter. Maksudnya, pelaku pekerjaan bebas tersebut membuka praktek sendiri dengan nama sendiri. Jika yang bersangkutan hanya bekerja atau berstatus karyawan, misalnya seorang akuntan bekerja di kantor akuntan publik, maka yang bersangkutan tidak termasuk WP orang pribadi yang menjalankan pekerjaan bebas.

WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Indonesia harus mengadakan pembukuan yang dapat menyajikan keterangan-keterangan yang cukup untuk menghitung Penghasilan Kena Pajak atau harga perolehan atau penyerahan barang-barang atau jasa, guna penghitungan jumlah pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi WP yang karena kemampuannya belum memadai, dimungkinkan untuk dibebaskan dari kewajiban mengadakan pembukuan, dalam arti bahwa sepanjang kemampuan untuk mengadakan pembukuan belum dimiliki, WP dibenarkan untuk hanya membuat catatan-catatan yang merupakan pembukuan sederhana yang memuat data-data

pokok yang dapat dipakai untuk melakukan penghitungan pajak yang terhutang bagi WP yang ber-sangkutan (Proyek Pengembangan Pendidikan Akuntansi, 2007).

Menurut data Ditjen Pajak, WP pribadi umumnya tidak membuat pembukuan atas harta yang dimilikinya. WP pribadi juga kerap tidak melakukan pencatatan atas penerimaan dan pengeluaran atas harta tersebut. Berdasarkan catatan aparat pajak, para WP pribadi umumnya juga melakukan transaksi secara tunai. Oleh karena itu, banyak transaksi maupun investasi yang sebenarnya terjadi tapi tidak tercatat ([www.pajakpribadi.com](http://www.pajakpribadi.com)). Berdasarkan hal tersebut, penelitian terhadap WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas ini dirasa menarik untuk dilakukan.

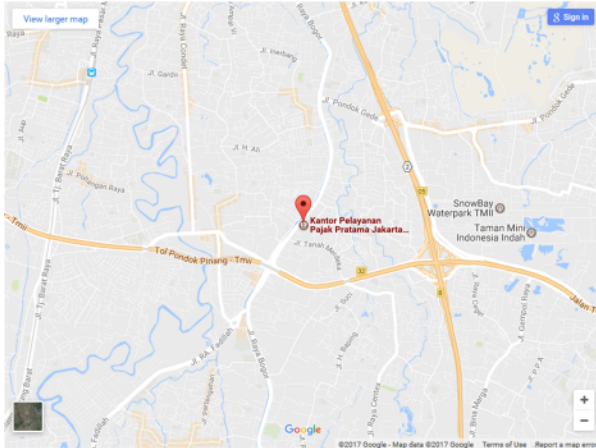
Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, sasaran penelitian ini adalah WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Alasan pemilihan sasaran penelitian tersebut adalah karena WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada WP orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Sudah jamak bagi banyak orang dengan pekerjaan bebas seperti dokter, notaris, konsultan, pedagang, pemilik salon, hingga *tour guide* tidak melakukan pembukuan ([www.pajakpribadi.com](http://www.pajakpribadi.com)).

## TUJUAN

Tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas; dan (2) menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

## METODE

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo, Jakarta Timur. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.



Gambar 2. Peta Lokasi KPP Pratama Pasar Rebo

Data yang dikumpulkan dalam penelitian menggunakan kuesioner yang telah diisi oleh para WP yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Jawaban responden dibagi ke dalam kelompok-kelompok jawaban berdasarkan Skala Likert. Uji validitas kuesioner menggunakan korelasi *Product Moment* (Tukiran dan Efendi, 2012) dan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach's*.

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sedangkan variabel bebas (X) dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ), dan Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ). Alat analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Kegiatan perhitungan statistik menggunakan *software SPSS versi 20*. Persamaan regresi untuk menguji hipotesis tersebut adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \varepsilon_i$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- $X_1$  = Kesadaran Perpajakan
- $X_2$  = Pelayanan Fiskus
- a = Konstanta
- e = Error atau variabel gangguan
- $b_1, b_2$  = Koefisien regresi

Sementara sebelum data dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data pada aspek uji validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation Total Correlation* terkecil 0,500. Instrumen kesadaran perpajakan nilai terkecil 0,608, instrumen pelayanan fiskus nilai terkecil 0,500, instrumen kepatuhan Wajib Pajak nilai terkecil 0,698.

Sementara nilai keandalan instrumen ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* yaitu Kepatuhan Wajib Pajak 0,890, untuk instrumen Kesadaran Perpajakan 0,765, untuk instrumen Pelayanan Fiskus 0,749. Data ini menunjukkan nilai yang berada pada kisaran diatas 0,70.

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan >0,05 maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikan yang dihasilkan <0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal. Dari tabel hasil uji normalitas menyatakan nilai *One Sample Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,537 dengan nilai signifikansi (*asym.sig 2-tailed*) sebesar 0,108. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini telah terdistribusi normal dan bisa dilanjutkan untuk diteliti lebih lanjut, karena nilai signifikansi dari uji normalitas > 0,05.

Uji multikolinearitas dapat dilihat melalui *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance value* untuk masing-masing variabel independen. Apabila *tolerance value* di atas 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Hasil nilai VIF yang diperoleh dalam menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan *tolerance value* berada diatas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi dan disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas diantara sesama variabel bebas dalam model regresi yang dibentuk.

Untuk mendeteksi adanya heterosdastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Pengujian ini membandingkan signifikan dari uji ini apabila hasilnya  $\text{sig} > 0,05$  atau 5%. Jika signifikan di atas 5% maka disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Berdasarkan Tabel dapat dilihat tidak ada variabel yang signifikan dalam regresi dengan variabel Absut. Tingkat signifikansi  $> 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi

Keterangan	B	t <sub>tabel</sub>	t <sub>hitung</sub>	Sig
Constant	10,018	--	4.078	0,000
Kesadaran Perpajakan	-0,593	1,98	-2.226	0,028
Pelayanan Fiskus	0,480	1,98	5.598	0,000
F <sub>hitung</sub>	:	21.949		
FSig	:	0,000 <sup>b</sup>		
R	:	0,638 <sup>a</sup>		
R Square	:	0,407		
Adjusted R Square	:	0,388		

Sumber: data diolah, 2015

Berdasarkan informasi pada tabel 1, nilai koefisien Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) sebesar -0,593. Hal ini menandakan bahwa setiap penurunan satu satuan Kesadaran Perpajakan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,593. Dengan asumsi Pelayanan Fiskus adalah nol. Nilai Koefisien Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) sebesar 0,480 di mana setiap peningkatan

Pelayanan Fiskus satu satuan akan mengakibatkan peningkatan pada Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,480. Dengan asumsi Kesadaran Perpajakan adalah nol.

Hasil perhitungan statistik menghasilkan  $F_{hitung}$  21,949 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas atau dapat dikatakan bahwa Kesadaran Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas.

Dari hasil Uji Nilai F, dapat diketahui secara bersama-sama atau simultan nilai  $F_{hitung}$  antara Kesadaran Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus adalah 21,949 dengan  $df_1 = 3-1=2$ ,  $df_2 = 97(100-2-1)$ , lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,698 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ), dan Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Uji t statistik (t-test) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = n-k$ ,  $df = 97 (100-3)$  maka  $t_{tabel} = 1,98$ .

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diketahui pengaruh antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $\text{sig} < \alpha$  0,05. Nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  adalah 1,98. Untuk variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) nilai  $t_{hitung}$  adalah -2,226 dan nilai sig adalah 0,028. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa -2,226  $<$  1,98 dan nilai signifikansi 0,028  $<$   $\alpha$  0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan WP. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak.

Pengujian Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $sig < \alpha$  0,05. Nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  adalah 1,98. Untuk variabel Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) nilai  $t_{hitung}$  adalah 5,598 dan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa  $5,598 > 1,98$  dan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha$  0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan WP. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 20 dapat diketahui nilai R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,407 atau 40,7%. Sedangkan nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,388 atau 38,8%, dalam penelitian ini menggunakan dua variabel bebas maka koefisien determinasi yang digunakan adalah angka dari R Square sebesar 40,7%. Angka tersebut memberikan arti bahwa perubahan Kepatuhan WP atas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan sebesar 40,7%, sedangkan sisanya 59,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar pembahasan ini.

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ini ditemukan bahwa Kesadaran perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Dapat juga diartikan apabila Kesadaran Perpajakan meningkat maka Kepatuhan WP justru akan menurun. Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana WP mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Jika dilihat dari data jumlah penerimaan SPT Tahunan yang semakin menurun padahal jumlah WP yang semakin tinggi, hal ini dikarenakan kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini hingga membuat WP khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut mem-

pengaruhi Kepatuhan WP, karena WP tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri atau pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat dan WP berusaha menghindari pajak.

Penelitian ini menjelaskan bagaimana Kesadaran Perpajakan yang tinggi dapat menurunkan tingkat Kepatuhan WP. WP secara sadar menghindari kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Agus (2006) tentang Pengaruh pelaksanaan sanksi denda Pelayanan Fiskus, Peran dan Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan WP.

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi dan perundang-undangan perpajakan. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP dijalan, patut dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bias berhasil.

Pada penelitian ini pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan WP, berarti terdapat beberapa indikator pelayanan fiskus yang sudah sepenuhnya terpenuhi atau terlaksana dengan baik. Pelayanan fiskus merupakan salah satu diantara berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP. Pelayanan fiskus meliputi lima dimensi pelayanan yang dirancang dan diimplementasikan untuk memberikan jaminan bahwa sasaran pelayanan tersebut adalah: (1) *reliability* (keandalan), (2) *responsiveness* (daya tangkap), (3) *assurance* (kepastian/jaminan), (4) *emphaty* (Empati), (5) *tangibles* (berwujud/bukti langsung). Pelayanan fiskus dikatakan efektif apabila kelima elemen tersebut berjalan dengan baik. Jika pelayanan telah efektif maka

pelaksanaan perpajakannya berjalan dengan baik.

## KESIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan dan negatif Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan WP. Dapat juga diartikan apabila Kesadaran Perpajakan meningkat maka Kepatuhan WP justru akan menurun, atau dengan kata lain semakin tinggi tingkat Kesadaran perpajakan maka akan semakin rendah Kepatuhan WP. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran WP maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP. Dimana semakin baik dan berkualitas Pelayanan Fiskus maka Kepatuhan WP akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Agus (2006) tentang Pengaruh pelaksanaan sanksi denda Pelayanan Fiskus, Peran dan Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan WP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Devano dan Rahayu, 2006, *Perpajakan, Konsep, Teori, dan Isu*, Jakarta: Kencana.
- Gunadi, 2005, Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance), *Jurnal Perpajakan Indonesia* Vo. 4, No. 5, 4-9.
- Jatmiko, A, 2006, *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*, Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Muliari, N.K. dan Setiawan, P.E, 2011, *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*, *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*
- Mustikasari, E, 2007, *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*, Simposium Nasional Akuntansi X, Makasar.
- Nugroho, A, 2006, *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Tesis: Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Santoso, W, 2008, Analisis Risiko Ketidakepatuhan Wajib Pajak sebagai Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia), *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 5, No. 1.
- Tukiran dan Effendi, S, 2012, *Metode Penelitian Survei*, cet: ketiga puluh, Jakarta: LP3ES, Anggota IKAPI.
- Widayati dan Nurlis., 2010, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)*, Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan
- Proyek Pengembangan Pendidikan Akuntansi., 2007, *Perpajakan*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Wajib Pajak Orang pribadi yang Boleh Menggunakan Norma.  
<http://www.pajakpribadi.com/artikel/pop.htm>. (17 Maret 2012)