

# The Asia Pacific

Journal of Management Studies

Vol. 3 | No.2

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI WILAYAH KPP PRATAMA PANDEGLANG)

Rudiyanto\* Hidayatullah\*\*

\* STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

\*\* STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

### Article Info

#### Keywords:

Tax compliance, the taxpayer awareness, the service tax authorities.

### Abstract

*The number of tax payers is increase for years . But, it is not balanced with the level of tax compliance. The compliance problem becomes an obstacle in optimizing the tax revenue. This study examines the level of compliance of individual taxpayers in Pandeglang by using several independent variables such as awareness of the tax payer and the service tax authorities. The purpose of this study was to analyze the influence of awareness of the taxpayer and the service tax authorities against an individual taxpayer compliance.*

*The population of this study is individual taxpayers. Based on data from the KPP Pratama Pandeglang, until the end of 2015 there were 89.193 individual taxpayers. Not all population have been used in this study to the time and cost efficiency. Therefore, carried out the sampling. Sampling was done by simple random sampling method. The number of sample is 100 people. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires media. Data analysis techniques used in this study is the technique of multiple regression analysis.*

*Based on the results of the analysis undertaken concluded that awareness of the tax payer and the service tax authorities have a positive and significant impact on taxpayer compliance.*

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Penelitian ini mengkaji seberapa besar kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Lebak dan kabupaten Pandeglang dengan menggunakan beberapa variabel bebas seperti kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tidak semua obyek dalam penelitian ini guna efisiensi waktu dan biaya. Oleh sebab itu dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang.

### Corresponding Author:

Rudiyanto2u@yahoo.com

hidayahpethonk@gmail.com

Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode survey dengan menggunakan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pendahuluan**

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tercantum jelas cita-cita Bangsa Indonesia yang sekaligus merupakan tujuan nasional Bangsa Indonesia. Tujuan nasional tersebut adalah melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi serta keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan nasional tersebut diselenggarakanlah upaya pembangunan yang berkesinambungan. Banyak negara dimasa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan.

Pajak memegang peranan penting dalam pembangunan Indonesia, karena penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak. Pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Begitu besarnya pajak dalam penerimaan Negara, maka usaha untuk

meningkatkan penerimaan pajak terus ditingkatkan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya

lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru.

Kepatuhan atas pajak adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu. Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment*. Artinya Wajib Pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan (Mardiasmo, 2006:7).

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi karena salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP). Orang Pribadi sebagai subjek pajak pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak. Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) seharusnya dapat mengelola usaha individualnya dengan lebih baik dibandingkan usaha organisasi atau badan karena orang pribadi dapat mengatur seluruh pengeluaran dalam kegiatan usahanya agar memperoleh keuntungan yang diinginkan termasuk dalam mengatur kewajiban perpajakannya.

Pemerintah akan mengejar Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) sebagai strategi utama mendongkrak penerimaan pajak tahun ini. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dinilai masih rendah, sehingga potensi penerimaan dari sektor ini masih sangat besar karena struktur penerimaan pajak negara-negara maju sebagian besar mengandalkan dari wajib pajak orang pribadi. Salah satu upaya meningkatkan penerimaan dari wajib pajak orang pribadi yaitu dengan mengoptimalkan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

### **Kajian Pustaka**

**Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Wahyu Santoso, 2008).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

#### **Pengertian Kesadaran**

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* istilah kesadaran berarti keinsafan atau keadaan mengerti. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan

sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006)

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

#### **a. Pengertian Kualitas dan Pelayanan**

Kualitas atau mutu menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu sedangkan pelayanan adalah cara melayani, membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan seseorang. Sementara itu fiskus merupakan petugas pajak. Dengan demikian pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Santi, 2012).

#### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dan asosiatif. Metode deskriptif adalah untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum/generalisasi (Sugiono, 2012 : 09)

Dengan metode deskriptif dapat menggambarkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Metode asosiatif yaitu berbentuk hubungan sebab akibat. Metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yaitu hubungan saling mempengaruhi, bila nilai variabel X naik maka nilai variabel Y juga akan naik dan sebaliknya.

#### **Populasi dan Sampling**

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan

yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang tercatat pada KPP Pratama Pandeglang.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang ada di KPP Pratama Pandeglang.

### **Hasil dan Penelitian**

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Berdasarkan tabel 4.18 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 3,954 dengan signifikansi 0,000. Rasio kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio kesadaran wajib pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan regresi sebesar 3,954, hal ini menunjukkan bahwa rasio kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kesadaran wajib pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami kenaikan pula, begitu pula sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Jatmiko (2006) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.** Berdasarkan tabel 4.18 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar

3,223 dengan signifikansi 0,002. Rasio kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio kualitas pelayanan fiskus akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan regresi sebesar 3,223, hal ini menunjukkan bahwa rasio kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan fiskus mengindikasikan bahwa apabila kualitas pelayanan fiskus mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami kenaikan pula, begitu pula sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Santi (2012) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 24.053 dengan F tabel 3.090 signifikan sebesar 0,000 Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0,05 sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya, setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pandeglang.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Cindy (2013) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP). Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun akan tinggi.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas yang diberikan fiskus kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun akan tinggi.
3. Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).
4. Kemampuan persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya variasi yang terjadi dalam variabel terikat adalah sebesar 24%, sementara 76% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dipergunakan dalam persamaan regresi

### Daftar Pustaka

Mardiasmo . 2006, Perpajakan , Edisi Revisi . Andi : Yogyakarta

Mardiasmo . 2011, Perpajakan , (Edisi Revisi 2011) . Andi : Yogyakarta

B. Ilyas, Wirawan dan Richard Burton. 2010. “Hukum Pajak”. Jakarta: Salemba Empat.

Supadmi, Ni Luh, 2009. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas

Pelayanan”. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2.

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan, 2011. “Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur”. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol. 6.

Sanusi, Anwar 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Erlangga, Jakarta.

Liputan6.com Jakarta, 26 Mei 2016

Resmi, Siti 2009, *Perpajakan: Teori dan Kasus Buku1* , Salemba Empat, Jakarta.

Devano, Sony dan Rahayu . 2006. *Perpajakan, Konsep, teori dan isu* . Jakarta : Kencana.

Puspa, Arum. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Skripsi : FE UNDIP Semarang.

Agus Nugroho Jatmiko, 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*. Universitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi.

Santi, A. N. 2012. *Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak*.

Direktorat Jenderal Pajak. 2007. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang -Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan* (Lembaran Negara RI Tahun 2007 Nomor 85 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 4740)

www.bps.go.id.com , Departemen Keuangan, 2016

PDI (Pusat Data dan Informasi) KPP Pratama  
Pandeglang  
Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE -  
84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima.