

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP DI KPP MAGELANG 2018

EFFECT OF TAXY AWARENESS AND TAXPAYER SERVICE TO WPOP COMPLIANCE IN KPP MAGELANG 2018

Oleh: Ahmadulloh

Prodi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta

Ahmadulloh77@gmail.com

Amanita Novi Yushita, S.E., M.Si.

Staf Pengajar Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Magelang tahun 2018. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda. Hasil pengujian diperoleh bahwa : (1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai $(r_{x_1y}) = 0,561a$; $(r^2_{x_1y}) = 0,314$ dan nilai $t_{hitung} 6,705 > t_{tabel} 1,985$. (2) Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai $(r_{x_2y}) = 0,463a$; $(r^2_{x_2y}) = 0,214$ dan nilai $t_{hitung} 5,170 > t_{tabel} 1,985$. (3) Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai $(R_{y(1,2)}) = 0,598a$; $(R^2_{y(1,2)}) = 0,358$ dan nilai $F_{hitung} 27,042 > F_{tabel} 3,90$.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

This study aims to determine the Effect of Taxpayer Awareness and Service Tax Officers terhadap Personal Taxpayer Compliance at the KPP Magelang 2018. Data collection methods using the questionnaire method. Data analysis techniques use simple regression and multiple regression. Test results obtained that: (1) Taxpayer Awareness positive and significant impact on Taxpayer Compliance is shown by value $(r_{x_1y}) = 0.561a$; $(r^2_{x_1y}) = 0.314$ and t_{count} value $6.705 > t_{table} 1.985$. (2) Tax Officers' services have a positive and significant impact on Taxpayer Compliance indicated by value $(r_{x_2y}) = 0.463a$; $(r^2_{x_2y}) = 0,214$ and $t_{count} 5,170 > t_{table} 1,985$. (3) Taxpayer Awareness and Tax Service Officer jointly have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance which is indicated by value $(R_{y(1,2)}) = 0,598a$; $(R^2_{y(1,2)}) = 0,358$ and the value $F_{count} 27,042 > F_{table} 3,90$.

Keywords: Taxpayer Awareness, Employee Tax Service, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dimana sebagian pendapatan negara berasal dari penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber

penerimaan negara terbesar saat ini yang merupakan salah satu pilar utama dalam komponen penerimaan negara. Pajak diharapkan dapat menjadi sumber dana untuk pemerintah yang dapat menangani

masalah permasalahan ekonomi di Indonesia (Narotama, 2010: 54). Agar pencapaian pajak di Indonesia bermanfaat sebagai sumber dana untuk pemerintah diharapkan Wajib Pajak taat dalam melakukan pembayarannya. Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah setiap Orang Pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Rahman, 2010: 32).

Di Indonesia saat ini menganut *self assessment system* dalam perpajakan. kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut (Supadmi, 2009: 73). “Dianutnya *System Self Assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela”.

Menurut Jatmiko (2006: 85) “kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui”. Dalam hal ini pengertian kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peran yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber

pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi tinggi maka target yang ditetapkan akan terpenuhi dan pendapatan negara dari sektor pajak akan meningkat.

Selain kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Santoso (2008: 55) “Pelayanan petugas pajak merupakan upaya bagaimana cara fiskus atau petugas pajak melayani kepada konsumen atau pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang diberikan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, konsumen merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya.” Apabila pelayanan petugas pajak baik maka wajib pajak akan merasa dimudahkan dalam proses pelaksanaan pembayaran pajak. Dari hal tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan petugas pajak juga mempengaruhi wajib pajak dalam pelayanan petugas pajak dalam pembayaran pajak. Pelayanan Petugas Pajak yang baik akan membawa dampak yang baik pula bagi terlaksananya pembayaran perpajakan di Indonesia.

Dari hal tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan petugas pajak juga mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Pelayanan petugas pajak yang baik akan membawa dampak yang baik pula

bagi terlaksananya pembayaran perpajakan di Indonesia. Dengan demikian penulis melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah yang berisi hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini merupakan penelitian yang menganalisis fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang pada Januari tahun 2018, dilanjutkan analisis data dan penyusunan laporan penelitian Maret pada tahun 2018.

Target/Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar

di KPP Magelang berjumlah 58.908. Dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus solvin. dari perhitungan rumus di atas maka diperoleh jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 100 sampel.

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

E = batas toleransi eror

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 58.908 / (1+58.908 \times 0,01)$$

$$n = 99,83 = 100 \text{ sampel}$$

variabel

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Hak Perpajakan tersebut meliputi :

- 1) Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu.

- 2) Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar
- 3) Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya.
- 4) Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya.
- 5) Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.

Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti tentang pajak. Indikator yang digunakan dalam variabel ini meliputi pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak, karakteristik wajib pajak

Pelayanan Petugas Pajak (X_2)

Pelayanan Petugas Pajak adalah cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Penilaian pada variabel ini diukur dari persepsi wajib pajak terhadap Pelayanan Petugas Pajak yang diberikan oleh instansi pajak yang terkait.

Prosedur

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang diambil merupakan data primer. Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Kuesioner ini bersifat tertutup.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan

Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuisisioner yang nantinya diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di Magelang.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dengan melakukan uji hipotesis asosiatif, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tujuan menggunakan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan statistik Kolgomorov-

Smirnov . Kriteria yang digunakan adalah membandingkan nilai Asymp. Sig(2-Tailed) dengan nilai alpha 5% sehingga apabila nilai Asymp. Sig(2-Tailed) $> 0,05$ maka data tersebut berasal dari populasi yang terdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas, nilai Asymp. Sig $> 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa data-data penelitian telah memenuhi distribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser yang selanjutnya dilakukan perbandingan antara nilai Sig=t dengan 0,05. Jika Sig-thitung lebih kecil dari 0,05 maka akan terjadi heteroskedstisitas. Hasil perhitungan analisis menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen diperoleh nilai

signifikansi $> 0,05$, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas atau korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off yang dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 . Berdasarkan perhitungan analisis tabel menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala multikolinieritas.

Hasil Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua yaitu untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen yang berupa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian Hipotesis Pertama

Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ($r_{x,y}$) sebesar 0,561^a dan nilai determinasi ($r^2_{x,y}$) sebesar 0,314, menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak secara positif mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 31,4. Diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,705. Jika dibandingkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,985 maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,705 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 0,000 adalah lebih kecil dari signifikansi 5%. Berdasarkan uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis pertama (H1) menyatakan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

Pengujian Hipotesis Kedua

Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menyatakan

bahwa terdapat pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ($r_{x,y}$) sebesar 0,463^a dan nilai koefisien determinasi ($r^2_{x,y}$) sebesar 0,214, menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Petugas Pajak secara positif mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 21,4%. Diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,170. Jika dibandingkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,985 maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,170 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 0,000 adalah lebih kecil dari signifikansi 5%. Berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi **diterima**.

Pengujian Hipotesis Ketiga

Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menyatakan

bahwa terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,598^a dan nilai koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,358, menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara positif mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 35,8%. Diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 27,042. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 3,90 maka nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($27,042 > 3,90$). Nilai signifikansi 0,000 pada tabel menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hipotesis Ketiga (H_3) menyatakan variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan Persamaan Regresi $Y=7,377+0,507X_1$; nilai korelasi $r_{x_1y} = 0,561^a$; koefisien determinan ($r^2_{x_1y}$)= 0,314 dan terdapat pengaruh signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,705 > 1,985$).
- b) Terdapat pengaruh positif Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan Persamaan Regresi $Y=15,477+0,297X_2$; nilai korelasi $r_{x_2y} = 0,463^a$; koefisien determinan ($r^2_{x_2y}$)= 0,214 dan terdapat pengaruh signifikan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,170 > 1,985$).

- c) Terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018. Dibuktikan dengan persamaan regresi $Y=5,088+0,444X_1+0,155X_2$; nilai korelasi ($R_{y(1,2)}$) = $0,598^a$; koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) = $0,358$ dan terdapat pengaruh signifikan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018. Dibuktikan dengan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($27,042 > 3,90$).

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang diajukan adalah:

- a) **Bagi instansi pajak** seharusnya dapat bekerja lebih baik untuk lebih meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dengan memberikan pemahaman agar tingkat kesadaran

wajib pajak meningkat, serta memberikan pelayanan yang baik dari petugas pajak.

- b) **Bagi Peneliti** Selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi serta menambah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, H.P. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. Jurnal* volume 1, Nomor 1, tahun 2012. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Jatmiko, A.N. (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

- Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak, *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2016*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Narotama, A. (2010). *Analisis Dampak Reformasi Perpajakan Terkait Pelaksanaan Good Government Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu)*
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Santoso, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Santoso, W. (2008). Analisis Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik* Vol. 5, No. 1, Oktober 2008.
- Supadmi. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis* Vol.2