

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK

INFLUENCE TAX PAYER AWARENESS AND SERVICE TAX OFFICIAL OF TAX

Oleh: Pertiwi Kundalini
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
Pertiwikundalini@gmail.com
Isroah
Staf Pengajar Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung pada tahun 2015. Penelitian ini bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik *insidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden. Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup. Data diambil pada bulan Maret 2016. Hasil Penelitian dari 101 responden, menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig sama besarnya dengan nilai $\alpha(0,000)$. Dari hasil uji signifikansi terlihat nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

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

Abstract

This research is aimed to know taxpayer service and tax officials of tax compliance. The research conducted at Kantor Pelayanan Pajak Pratama in district Temanggung on 2015. This research is casual comparative sample approach taken by insidental sampling technique with a total sample of 101 respondents. Methods of data collection on issues related to research carried out using a questionnaire, in this form of closed questions the data taken in March 2016. The result of 101 respondents, showed that awareness of taxpayers and tax officials at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama in district Temanggung 2015 effect on tax compliance. Calculations that have been done obtained sig value equal to value of alpha (0,000). Significance of test result seen probability value of $0,00 < 0,05$ so the rejected. This influence the awareness of taxpayers and service tax officials simultaneously affect taxpayer compliance significant that the alternative hypothesis (H_a) is accepted. The result showed no significant relationship between awareness of taxpayers and service tax officials on tax compliance.

Keywords: taxpayer awareness, service tax officials, tax compliance

PENDAHULUAN

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul hampir di semua aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karena adanya krisis di Amerika yang berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan nilai tukar rupiah pun menurun dengan tajam. Pemerintah harus tetap mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak.

Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini

terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang berlangsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah (PJ. A. Adriani, 2014: 03)

Tingkat pengembalian (*return*) suatu investasi dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Muhammad Yunanto dan Henny Medyawati (2009: 29) berpendapat bahwa faktor fundamental yang sering digunakan untuk memprediksi *return* saham adalah rasio keuangan dan rasio pasar, sementara faktor teknikal diukur dengan beberapa indikator antara lain inflasi, nilai tukar mata uang, dan risiko pasar. Faktor yang paling mempengaruhi *return* ekspektasi adalah besarnya tingkat risiko yang dihadapi (Ratih Paramitasari, 2011: 21).

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 Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Abdul Rachman, 2010:32)

Ketidakpatuhan pajak adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta tidak membayar pajaknya sesuai ketentuan. Menurut Raja Malem Taringan bahwa permasalahan eksternal perpajakan berasal dari Wajib Pajak. Permasalahan eksternal tersebut timbul karena permasalahan internal dan sistem pajak itu sendiri. Pernyataan ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tahun 2003 di Pulau Jawa menyebutkan bahwa 41% responden tidak percaya bahwa pajak yang dibayarkannya akan kembali kepada diri mereka dalam bentuk fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Darmin Nasution juga melihat bahwa masih perlu dilakukan upaya lebih lanjut agar Indonesia dapat sebanding dengan negara lain. Darmin juga tidak mengelak ketika ditanya apakah salah satu faktor yang membuat orang enggan membayar pajak adalah karena manfaatnya kurang begitu dirasakan.

Namun demikian tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat khususnya Pengusaha Kena Pajak untuk

taat membayar pajak. Banyak sekali kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha-pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajiban pajaknya, karena masyarakat menganggap bahwa pengurusan pembuatan NPWP untuk pengusaha-pengusaha ini susah dan berbelit-belit, sehingga mereka sudah enggan bertemu dengan pegawai atau birokrasi yang terlalu lama menanganinya. Bahkan ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting, dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut. Padahal kalau para pengusaha ini berminat untuk membayar pajak atau bahkan mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, banyak sekali yang akan di dapat dari kepemilikan NPWP, serta dari pembayaran rutin kewajiban pajaknya tersebut. Karena manfaat NPWP menurut Abdul Rahman adalah memudahkan pengurusan administrasi dalam pengajuan kredit pada bank, pembuatan Rekening Koran di bank, pengajuan SIUP atau TDP, pembayaran pajak final, pembuatan paspor, mengikuti lelang di instansi pemerintah, BUMN dan BUMD, kemudahan pelayanan perpajakan, kemudahan pengembalian pajak, bebas dari pengenaan fiskal luar negeri. Dengan

demikian hanya pengusaha yang memang taat membayar pajak saja yang mau mendaftarkan atau mengurus kepemilikan NPWP ini, dan tepat waktu untuk membayar pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama khususnya di Temanggung. Walaupun tidak semua pengusaha mau mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP masih ada beberapa yang memang peduli pada peraturan pajak yang telah dikeluarkan oleh Pemerintahan Indonesia.

Oleh karena itu dengan adanya peraturan pembayaran pajak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan sebagai landasan bagi pemungut pajak kepada wajib pajak yang mempunyai tunggakan pajak sehingga wajib pajak dapat termotivasi untuk tepat membayarkan pajaknya dan selanjutnya dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dengan demikian penulis melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015”

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 138).

Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Abdul Rahman, 2010)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa beberapa hambatan pembayaran pajak adalah penegakkan hukum yang kurang, peraturan yang terlalu berbelit-belit sehingga banyak Wajib Pajak yang enggan untuk membayar pajaknya, serta persepsi masyarakat atau Wajib Pajak yang beranggapan bahwa pemerintah menggunakan pajaknya untuk hal yang kurang mensejahterakan rakyatnya atau pemborosan pemakaian pajak untuk hal yang kurang penting.

Menurut Pandji Santosa (2008: 55) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Valerie A. Zeithaml (1990) dalam buku Pandji Santosa (2008:

59) mengonsepan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak harus bersikap dengan baik, bersikap komunikatif, memahami pelanggan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajaknya. Pegawai Pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka, jujur, memberikan informasi dengan jelas, dengan adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka Wajib Pajak tidak akan merasa enggan atau lebih merasa senang untuk membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada. Pegawai Pajak juga harus memiliki sikap komiten, berpengetahuan dengan baik, untuk membantu Wajib Pajak dan kliennya,

serta memiliki banyak pengalaman yang berkaitan dengan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif (*causal comparative reaserch*) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kausal kom paratif ini juga termasuk penelitian yang mengidentifikasi fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung pada bulan Maret 2016, dilanjutkan analisis data dan penyusunan laporan penelitian pada bulan Maret tahun 2016.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan sampai bulan Maret 2016.

Teknik penentuan sampel menggunakan *insidental sampling* yaitu penentuan sampel secara kebetulan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 101 responden.

Variabel

a) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

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

- a) Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu.
- b) Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya.
- c) Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar
- d) Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya.
- e) Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.

b) Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

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

c) Pelayanan Pegawai Pajak (X₂)

Pelayanan Perpajakan adalah jasa yang diberikan oleh pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Penilaian pada variabel ini diukur dari persepsi wajib pajak terhadap Pelayanan Pegawai Pajak yang diberikan oleh instansi pajak.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah disusun. Data yang diambil merupakan data primer. Kuesioner ini bersifat tertutup. kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan.

Teknik Analisis Data

a) Pengujian Hipotesis Asosiatif (Hubungan)

Hubungan antara satu variabel dengan variabel penelitian yang lain, uji hubungan korelasional dan hubungan sebab akibat. Metode statistik yang sangat populer untuk menguji hubungan antara dua variabel penelitian yang diukur dengan skala interval dan rasio. (Nur Indrianto, 2002: 207)

Rumus yang digunakan

$$R_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2 + \sum Y^2)}}$$

(Sugiyono 2012: 248)

b) Pengujian Prasyarat

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Suatu data akan terdistribusi normal jika kurva pada grafik histogram menggambarkan kurva lonceng yang tidak menceng (*skweness*) ke kanan maupun ke kiri.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian menggunakan *scatterplots*

3) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan fenomena adanya korelasi yang sempurna antar variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya. Uji Multikolinieritas merupakan syarat untuk menggunakan analisis regresi berganda. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan *tolerance* dan VIF.

c) Pengujian Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Sederhana untuk hipotesis Pertama dan Kedua.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen secara parsial. Nilai koefisien regresi bisa positif atau negatif. Nilai koefisien positif artinya jika variabel independen naik maka variabel dependen naik dan sebaliknya jika variabel independen turun, maka nilai variabel dependen juga turun. Untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji t.

2) Analisis Regresi Berganda untuk Hipotesis Ketiga

Analisis Regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikaturunkan nilainya).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari kuesioner yang disebarkan pada 101 wajib pajak (responden) dan menggunakan *insidental sampling* diperoleh hasil sebagai berikut:

Uji Prasyarat

a). Uji Reliabilitas

1). Uji Reliabilitas Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 2. Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.926	.928	10

Penjelasan pada tabel di atas terlihat bahwa "*Corrected Item-Total Correlation*" semua butir soal sudah tidak ada nilai dibawah 0,2 dan nilai "*Cronbach's Alpha*" 0,928 artinya semua butir soal valid dan reliabel, maka dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Tabel 3. Reliabilitas Pelayanan Pegawai Pajak

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.924	6

2) Uji Reliabilitas Butir Soal Pelayanan Pegawai Pajak

Pada tabel di atas terlihat bahwa "*Corrected Item-Total Correlation*" semua butir soal sudah tidak ada nilai di bawah 0,2 dan nilai "*Cronbach's Alpha*" 0,924 yang artinya semua butir soal valid dan reliabel, maka dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

3). Uji Reliabilitas Soal Kepatuhan Wajib Pajak

Penjelasan dari tabel di atas terlihat pada "*Corrected Item-Total Correlation*"

semua butir soal sudah tidak ada nilai dibawah 0,2 nilai "*Cronbach's Alpha*" 0,950 artinya semua butir soal valid dan reliabel, maka dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Tabel 4. Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.949	.950	6

b. Uji Validitas

Terlihat pada "*Corrected Item-Total Correlation*" semua butir soal sudah tidak ada nilai dibawah 0,2 nilai "*Cronbach's Alpha*" 0,914 artinya semua butir soal valid dan reliabel, maka dapat dilakukan pengujian lebih lanjut. Terlihat pada "*Corrected Item-*

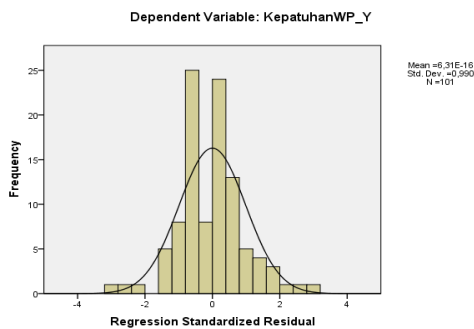
Tabel 6. Hasil Validitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.883	.914	3

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian tentang kenormalan distribusi data pada Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak serta Pelayanan Pegawai Pajak. Terlihat bahwa nilai *Asymp.*

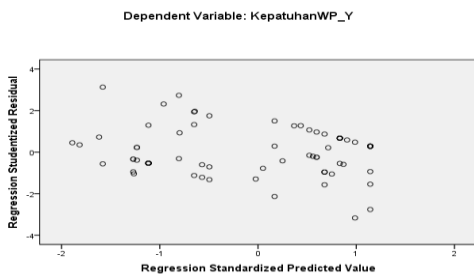
Sig (2-tailed) bernilai $0,00 < 0,05$ artinya variabel Y; X1; X2 berdistribusi normal.



Dari hasil uji normalitas tersebut memperlihatkan bahwa grafik histogram memiliki distribusi data yang mengikuti kurva bentuk lonceng yang tidak menceng (*skweness*) ke kanan maupun menceng ke kiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.



Dari grafik di atas secara subjektif, dapat kita lihat bahwa sebaran error berada menyebar dan di sekitar nol, sehingga

secara subjektif, kita dapat mengatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

e. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai *tolerance* dan *VIF*. Nilai *cutoff* yang sering dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,1$ atau sama dengan nilai *VIF* > 10 .

Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis 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.

1) Pengujian Hipotesis Pertama

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

Nilai koefisien regresi bernilai positif dan juga koefisien korelasi yang sebesar 0,261, ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak. Sedang nilai t hitung sebesar 3,761 menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena nilai t hitung $>$ t tabel sebesar 1,66 pada signifikan 5% dan *degree of freedom* $(n - 1) = 100$. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

2) Pengujian Hipotesis Kedua

Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien determinasi (R^2) antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak adalah sebesar 0,782 dengan koefisien determinasi 0,611 (*R Square*). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variansi Kepatuhan Wajib Pajak mampu dijelaskan oleh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak sebesar 61,11% dan sisanya dipengaruhi faktor lain selain Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak.

Pembahasan

a) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah dianalisis, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini diterima dengan nilai koefisien regresi 0,320 dengan nilai hitung t 0,549, dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan

pegawai pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung, terdapatnya pengaruh yang signifikan antara kesadaran Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan Wajib Pajak disebabkan oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak yang melaporkan, membayarkan SPT Tahunan.

b) Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji parsial, Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai koefisien regresi 0,243 dan nilai t hitungnya 0,260. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif yang berarti bahwa jika Pelayanan Pegawai Pajak meningkat maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.

c) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tamanggung. Kepatuhan dapat dicapai apabila ada kerjasama antara Wajib Pajak dan Pegawai Pajak, maka pelayanan yang baik akan berakibat pada kepatuhan wajib pajak juga semakin tinggi.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan

Pelayanan Pegawai Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 61,11% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- a) Terdapat pengaruh positif dan signifikan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membarikan makna bahwa kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan penerimaan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama, sebaliknya kesadaran wajib rendah maka tingkat kepatuhan juga akan menurun serta penerimaan juga akan rendah.
- b) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak yang baik diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaliknya apabila pelayanan pegawai pajak rendah dan buruk maka wajib pajak tidak akan patuh dalam membayar pajaknya, dengan demikian maka penerimaanpun akan merendah.

- c) Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tamanggung. Kepatuhan dapat dicapai apabila ada kerjasama antara Wajib Pajak dan Pegawai Pajak. Nilai koefisien (*Adjusted R Square*) sebesar 0,611. Ini berarti 61,11% perubahan atau variansi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak, sedang dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Saran

Bagi Pemerintah

Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.

Bagi Instansi Pajak

Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dengan mengutamakan kepentingan rakyat khususnya Wajib Pajak, sehingga kasus-kasus yang sudah terjadi tidak akan terulang, dan Wajib Pajak tidak keberatan untuk membayar pajaknya. Serta penerimaan atas pajak akan meningkat.

Bagi Peneliti Selanjutnya

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 serta menambah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.

Alifah Irma. (2014). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobogan-Purwodadi. *Skripsi*. Jawa Tengah: Universitas Muria Kudus.

Diana Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.

Fidel. (2010). *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan*. Jakarta. Rajagrafindo Persada.

Isroah. (2012). *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY Press.

Jatmiko, Nugroho Agus (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak

Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Liberti Pandiangan (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta.: Erlangga

Mardiasmo. (1997). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Nasution. (2012). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Putra Aksara.

Nur Indrianto & Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Managemen*. Yogyakarta: BPFPE.

Pandji Santoso. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

S.Munawir. (2003). *Pajak Penghasilan*. Yogyakarta: BPFPE.

Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi. (2011). *Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta Selatan.

Soemarso (2007). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu.
(2006). *Pepajakan: Konsep,
Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono (2012). *Metode Penelitian
Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Thomas Sumarsan. (2012). *Tax Review
& Strategi Perencanaan Pajak*.
Jakarta. PT.Indeks

Untung Sukardji (2008). *Pemungutan
Pajak Pertambahan Nilai*.
Jakarta. Rajagrafindo Persada.

Widi Widodo dkk (2010). *Moralitas,
Budaya, dan Kepatuhan Pajak*.
Bandung. Alfabeta.