

ALOISIUS HAMA, S.E., M.M.,BKP.,CMA



# Analisis

## KESADARAN PERPAJAKAN & PELAYANAN FISKUS

Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak



**ANALISIS KESADARAN  
PERPAJAKAN DAN  
PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN  
PELAPORAN WAJIB PAJAK**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24 dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# **ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK**

**Penulis**

**Aloisius Hama, S.E.,M.M.,BKP.,CMA**

**Penerbit**

**CV. SYNTAX COMPUTAMA**



**CV. SYNTAX  
COMPUTAMA**

**Analisis Kesadaran Perpajakan dan  
Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan  
Pelaporan Wajib Pajak**

**Diterbitkan oleh:  
CV. Syntax Computama**

**PENERBIT SYNTAX  
COMPUTAMA**

(Grup Publikasi CV. SYNTAX CORPORATION  
INDONESIA)

Anggota IKAPI (344/JBA/2019)

Alamat Redaksi:

Jl. Pangeran Cakrabuana Greenland  
Sendang Blok D2 Sumber Cirebon,  
45611

Telp. (0231) 322887

Email: [redaksi@syntax.co.id](mailto:redaksi@syntax.co.id)

Isi diluar tanggung jawab percetakan  
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
Dilarang memperbanyak karya tulis  
dalam bentuk dan dengan cara apapun,  
tanpa ijin tertulis dari penerbit.

**Analisis Kesadaran Perpajakan  
dan Pelayanan Fiskus Terhadap  
Kepatuhan Pelaporan Wajib  
Pajak**

ISBN: 978-623-6609-57-6

Penulis:

**Aloisius Hama, S.E.,M.M.,BKP.,CMA**

Editor:

**Muhammad Fahmi**

Penyunting:

**Chiska Nova Harsela**

Desain sampul dan tata letak:

**Tedi Herdianto**

(Sumber Gambar: **Freepik.com**)

**Penerbit:**



**CV. SYNTAX  
COMPUTAMA**

**CV. Syntax Corporation Indonesia**

Redaksi:

**Jl. Pangeran Cakrabuana Greenland  
Sendang Blok D2 Sumber Cirebon,  
45611**

**Telp. (0231) 322887**

Email:

**redaksi@syntax.co.id**

**Cetakan pertama, November 2021.**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-undang.**

# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis telah menyelesaikan buku monograf dengan judul “Analisis Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak”.

Salah satu cara untuk mengukur perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT secara benar dan tepat maka diharapkan semakin tinggi pula tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Walaupun sudah tersedia ancaman hukuman administrasi maupun hukuman pidana bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, akan tetapi pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak atau belum sepenuhnya memenuhi kewajiban perpajakannya. Banyak alasan yang membuat wajib pajak tidak mematuhi kepatuhan pelaporan pajak, antara lain wajib pajak kurang sadar tentang kewajiban perpajakannya, tidak memahami undang-undang perpajakan yang berlaku, tingginya tarif pajak dan ketidakstabilan pemerintah dalam hal penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan buku Monograf ini masih banyak kekurangan, baik dari segi bahasa maupun penulisannya. Oleh karena itu, kami mengharapkan saran dan masukan, guna menjadi acuan dalam perbaikan penulisan buku monograf ini di masa yang akan datang.

Surabaya, November 2021

**Penulis**

# DAFTAR ISI

## ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK .

|   |      |
|---|------|
| KATA PENGANTAR .....  | viii |
| DAFTAR ISI .....  | ix   |
| BAB I.....  | 1    |
| PENDAHULUAN .....   | 1    |
| BAB II.....   | 9    |
| Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak .....   | 9    |
| BAB III.....  | 14   |
| Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus .....   | 14   |
| A. Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan<br>Wajib Pajak .....  | 16   |
| B. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib<br>Pajak 17 .....   | 17   |
| C. Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Secara<br>Bersama-sama terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak ..... | 17   |
| D. Pendapat Lain yang Relevan .....   | 18   |
| BAB IV .....  | 22   |
| Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik .....   | 22   |
| A. Visi-Misi KPP Pratama Gresik.....  | 23   |
| B. Struktur Organisasi KPP Pratama Gresik .....   | 23   |
| C. Pembagian Tugas Pokok di KPP Pratama Gresik .....  | 24   |
| D. Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....  | 27   |
| E. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 27   |
| F. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 28   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB VI</b> .....   | <b>29</b> |
| <b>Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....   | <b>29</b> |
| A. Uji Validitas .....  | 29        |
| B. Uji Reliabilitas.....  | 32        |
| C. Uji Asumsi Klasik.....   | 33        |
| a) Uji Normalitas .....   | 33        |
| b) Uji Multikolinearitas .....  | 34        |
| D. Uji Heteroskedastisitas .....  | 35        |
| E. Uji Autokorelasi .....   | 36        |
| F. Analisis Regresi Linear Berganda .....   | 37        |
| <b>Tabel 11.</b> .....  | <b>38</b> |
| <b><math>Y = 28.746 + 0,160X_1 + 0,270X_2 + e_i</math></b> .....                              | <b>38</b> |
| <b>Berdasarkan model regresi di atas dapat dijelaskan bahwa:</b> ..                           | <b>38</b> |
| G. Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....  | 39        |
| <b>Tabel 12. Uji Durbin Watson</b> .....  | <b>40</b> |
| H. Uji Hipotesis Hasil Simultan (Uji F) .....   | 40        |
| I. Hasil Uji Parsial (Uji t).....   | 41        |
| <b>BAB VI</b> .....   | <b>44</b> |
| <b>Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan<br/>Pelaporan Wajib Pajak</b> .....       | <b>44</b> |
| A. Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan<br>Wajib Pajak .....            | 44        |
| B. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib<br>Pajak <sup>47</sup>        |           |
| C. Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap<br>Kepatuhan Wajib Pajak ..... | 50        |
| <b>PENUTUP</b> .....  | <b>52</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | <b>54</b> |
| <b>TENTANG PENULIS</b> .....  | <b>55</b> |

# BAB I

## PENDAHULUAN

---

**S**ebagai 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. 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 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 menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan

kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Berdasarkan Direktorat Jendral Pajak (DJP), penyampaian SPT Tahunan 2016 melalui *e-Filing* sampai batas waktu 31 Maret 2017 ada sebanyak 2,46 juta SPT. Sementara tahun sebelumnya hanya mencapai angka 1,08 juta SPT. Naiknya jumlah WP yang melaporkan SPT secara *online* tersebut dibarengi dengan penurunan jumlah WP yang melaporkan kewajibannya secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak maupun *drop box* yang disediakan. DJB mencatat SPT yang masih dilaporkan dengan cara konvensional sebanyak 6,21 juta SPT, dibandingkan tahun sebelumnya 6,51 juta SPT.

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.

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 di atas pendapatan tidak kena pajak (Abdul Rachman, 2010).

Pembebanan pajak oleh pemerintah yang berbentuk pemungutan pajak terhadap wajib pajak, pada hakikatnya merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama

melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2010). Pengertian kepatuhan pelaporan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kesadaran perpajakan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010) kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Ketidakpatuhan pajak adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak melaporkan kewajiban pajak sesuai undang-undang yang berlaku, serta tidak membayar pajak 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 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.

Nasution (2012), juga melihat bahwa masih perlu dilakukan upaya lebih lanjut agar Indonesia dapat sebanding dengan negara lain. Darmi juga tidak mengelak ketika ditanya apakah salah satu faktor yang membuat orang enggan

membayar pajak adalah karena manfaatnya kurang begitu dirasakan.

Awal tahun 1984, sejak dimulai *tax reform* sistem perpajakan di Indonesia berubah dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam *official system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assesment system* wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Nampak jelas bahwa *self assesment system*.

Wajib pajak lebih dipandang sebagai subjek bukan objek pajak. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini Direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi pajak. Menurut Isroah (2012), *self assesment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Sebab masih banyak pengusaha kena pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

Kesadaran perpajakan untuk membayar pajak agar penerimaan pemerintah dapat berjalan dengan baik maka harus dilakukan pemeriksaan dan penagihan kepada wajib pajak dan menghindari penggelapan pajak yang marak terjadi di negara ini serta kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak juga meningkat. Pemerintah juga harus banyak melakukan

sosialisasi agar wajib pajak dapat melaporkan pajak yang seharusnya diberikan kepada pemerintah tanpa mengurangi atau menyimpan untuk diri sendiri.

Pemungutan pajak sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam pasal 23A UUD 1945 (UUD 1945 yang telah diamandemenkan ketiga kalinya pada tahun 2001) menyatakan “Pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang” (Liberti Pandiangan, 2016).

Daerah Gresik dengan adanya peraturan tentang penerimaan daerah yang salah satunya adalah kepemilikan dan pembayaran NPWP yang seharusnya dimiliki oleh pengusaha-pengusaha yang ada di daerah Gresik, karena Gresik terkenal dengan tembakaunya banyak pengusaha yang kurang peduli dengan pembayaran pajak tersebut. Banyak pengusaha yang tidak membayarkan pajak yang seharusnya dibayarkan untuk menunjang kemajuan daerahnya tersebut. Masih banyak pengusaha wajib pajak lainnya yang tidak mendaftarkan dirinya ke kantor pajak.

Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran perpajakan untuk membayar pajaknya masih rendah karena mereka berfikir bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan, karena sampai saat ini banyak para fiskus atau pegawai pajak yang masih melakukan tindakan korupsi, seperti kasus yang memang tidak asing lagi untuk semua masyarakat yaitu Gayus Tambunan yang melakukan korupsi, padahal dia adalah pegawai pajak oleh karena itu banyak masyarakat yang berfikir bahwa membayar pajak akan sama saja tidak digunakan untuk

pembangunan sarana dan prasarana pembangunan namun dinikmati oleh oknum-oknum pajak yang tidak bertanggungjawab. Pemerintah juga harus banyak melakukan sosialisasi agar wajib pajak dapat melaporkan pajak yang seharusnya diberikan kepada pemerintah tanpa mengurangi atau menyimpan untuk diri sendiri.

Wajib pajak yang paham atas pajaknya yaitu wajib pajak yang mengerti, mengetahui pajak yang harus dibayar untuk memenuhi kewajiban bayar pajaknya. Serta wajib pajak yang peduli atas pembangunan dan kemajuan untuk negaranya, sehingga pajak yang merupakan salah satu pendapatan negara dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana. Menurut Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik “Hingga Agustus 2017 jumlah saldo tunggakan wajib pajak di KPP Pratama Gresik mencapai Rp. 23 Miliar yang berasal dari 5.887 wajib pajak. Dari sejumlah wajib pajak tersebut, 20 wajib pajak diantaranya mempunyai tunggakan pajak di atas Rp. 100 juta. Pencairan piutang pajak hingga akhir Juli 2017 sebanyak Rp. 5,12 Miliar atau 56% dari target pencairan” jawapos diakses 20 Oktober 2017. Masih banyak pengusaha yang belum membayar kewajiban pajaknya, serta masih banyak yang belum mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

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.

Manfaat NPWP 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 Gresik. Walaupun tidak semua pegusaha mau mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP masih ada beberapa yang memang peduli pada peraturan pajak yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah 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.

Buku ini ditulis dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak pada KPP Madya Gresik, untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak pada KPP Madya Gresik, untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan dan pelayanan fiskus dan untuk mengetahui secara bersama-sama terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak pada KPP Madya Gresik. Selain tujuan, jika kita membaca buku ini akan mendapatkan manfaat-manfaat yang begitu luar biasa yaitu dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran calon Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik, dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik maupun Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Agar kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan kepatuhan pelaporan wajib pajak berjalan dengan seimbang, dapat menambah wacana dan memperoleh gambaran langsung mengenai kesadaran perpajakan dalam memenuhi kewajiban pajakknya serta mengetahui pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik, sehingga kita tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

# BAB II

## Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

---

**K**epatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi, kepatuhan pelaporan 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).

Saftri Narmantu mengatakan bahwa “Kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan” (Saftri Narmantu dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010). Erard dan Feinstin mengartikan “Kepatuhan pelaporan wajib pajak menggunakan teori psikologi yaitu sebagai rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan bebas pajak yang mereka tanggung dan pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap pelayanan pemerintah”. Abdul Rahman mengartikan “Kepatuhan pelaporan wajib pajak sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya” (Abdul Rahman, 2010).

Kepatuhan wajib pajak yaitu “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk

semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pelaporan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggungjawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan dengan tepat waktu. Secara umum kepatuhan pelaporan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu

### **1) Kepatuhan Formal**

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

### **2) Kepatuhan Material**

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepatuhan pelaporan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang

keduanya menuntut bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

Menurut Untung Sukardji, perkembangan pengawasan terhadap kepatuhan pemungutan PPN. SPT Masa PPN sebagai sarana melakukan pengawasan terhadap kepatuhan pemungutan PPN melaksanakan kewajibannya. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 164/KMK.04/1986 tanggal 27 Maret 1986 sebagai peraturan pelaksanaan Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 1986. Laporan pembayaran pajak disampaikan kepada Kantor Perbendaharaan Negara (KPN) dan Kantor Kas Negara (KKN). Ketika Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 1986 ditetapkan tidak berlaku dan diganti dengan keputusan Presiden Nomor 56 Tahun 1988.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak yaitu

**a) Pengaruh Moralitas**

Motivasi yang muncul pada wajib pajak, atas kemauan, keyakinan untuk berpartisipasi kepada negara dengan membayar pajak yang dapat dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak. Moralitas merupakan salah satu aspek dalam kepatuhan pajak, beberapa yang mendasari faktor moralitas yaitu demografis, kebanggaan nasional, partisipasi warga negara, kepercayaan, otonomi daerah, kondisi ekonomi, sistem perpajakan dan *defference factor*

**b) Pengaruh Budaya**

Konsep budaya pajak merupakan keseluruhan interaksi formal dan informal dalam suatu institusi yang menghubungkan sistem perpajakan nasional dengan wajib pajak dimana secara historis melekat dengan budaya

nasional, termasuk ketergantungan dan ikatan yang terbentuk akibat interaksi yang berkelanjutan.

**c) Pengaruh Agama**

Indonesia terdapat berbagai keyakinan yang dianut, bukan berarti perbedaan keyakinan tidak menjadikan masyarakat berpecah belah, toleransi antar umat beragama, dan tidak berkaitan dengan pemungutan pajak, dari agama yang dianut.

**d) Pengaruh Pendidikan**

Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi kesadaran orang untuk membayar pajak, dengan pendidikan yang tinggi maka akan mengerti manfaat pajak dan perolehan pajak yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pelaporan wajib pajak adalah:

- a) Wajib pajak, wajib mendaftarkan dirinya untuk dapat memenuhi kewajibannya dan menjaga ketertiban pembayaran pajak.
- b) Wajib pajak, wajib membayar kewajiban pajaknya pada kantor pajak yang ada di daerahnya masing-masing, melalui pihak lain maupun melalui wajib pajak sendiri.
- c) Wajib pajak, wajib menyampaikan surat pemberitahuan yang sudah terdaftar pada Kantor Pajak yang dilengkapi dengan laporan keuangan.

Menurut Abdul Rahman (2010) faktor yang memengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan adalah besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, serta waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya, mulai dari waktu membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu untuk konsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak untuk mengisi SPT, serta waktu yang terpakai untuk pulang pergi ke kantor pajak.

## BAB III

# Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus

---

**K**esadaran 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 terutangya (Abdul Rahman, 2010). Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak.

Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran perpajakan mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Kesadaran perpajakan merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran perpajakan sangat diperlukan, apabila wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan pelaporan wajib pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi wajib pajak yang enggan membayar pajaknya.

Beberapa alasan wajib pajak tidak mau membayar pajaknya:

1. Berbagai peraturan pelaksanaan undang-undang yang sering kali tidak konsisten dengan undang-undangnya. Lebih banyak memakan waktu untuk melaksanakan peraturan hukumnya daripada perancangan hukum pajak.
2. *Database* yang masih jauh dari standar Internasional. Padahal *database* sangat menentukan untuk menguji kebenaran pembayaran pajak dengan sistem *self-assessment*. Persepsi masyarakat, bahwa banyak dana yang dikumpulkan oleh pemerintah digunakan secara boros atau dikorupsi, juga menimbulkan kendala untuk meningkatkan kepatuhan pembayar pajak.
3. Berbagai pungutan resmi dan tidak resmi, baik di pusat maupun di daerah, yang membebani masyarakat juga menimbulkan hambatan untuk menaikkan penerimaan pajak.
4. Lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap kepatuhan membayar pajak bagi penyelenggaranegara.
5. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat.
6. Dalam pemungutan pajak dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraan. Kurangnya atau

tidak adanya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak ke negara mengakibatkan timbulnya perlawanan atau terhadap pajak yang merupakan kendala dalam pemungutan pajak sehingga mengakibatkan berkurangnya penerimaan kas negara.

7. 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.

#### **A. Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**

Kesadaran perpajakan untuk membayar pajak yang masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan memengaruhi bagaimana perpajakan yang ada di Indonesia. Sedangkan kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan.

Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan,

karakteristik wajib pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat memengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak.

### **B. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus yang dianggap berbelit-belit mengakibatkan wajib pajak enggan untuk membayarkan pajaknya, serta banyaknya tindakan korupsi yang masih dilakukan oleh oknum-oknum pegawai perpajakan. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien dan tidak berbelit-belit agar wajib pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajiban pajaknya.

### **C. Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Secara Bersama-sama terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**

Kesadaran dan pelayanan dapat menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, memiliki karakteristik baik dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Kerjasama yang baik dari dua arah yaitu dari masyarakat dan dari pegawai pajak akan meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

#### **D. Pendapat Lain yang Relevan**

Pendapat lain yang relevan yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain atau peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan isi buku saat ini.

##### 1) Lusiana Dewi (2011)

Penelitian yang dilakukan oleh Lusiana Dewi ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan pelaporan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21. Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan mengoprasionalkan satu variabel yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21. Dalam penelitian ini ada 7 (tujuh) poin kepatuhan pelaporan wajib pajak yaitu mendaftarkan diri, mengisi surat pemberitahuan, menyampaikan surat pemberitahuan, batas waktu menyampaikan surat tahunan, penyampaian surat pemberitahuan, pembetulan surat pemberitahuan dan pembayaran pajak terutang. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari 195 responden (Wajib Pajak) yang dikategorikan sebagai Kepatuhan pelaporan wajib pajak terbagi menjadi 5 (lima) kategori tidak patuh 30 responden atau 15,4%, kurang patuh 58 responden atau 29,7%, cukup patuh 36 responden atau 18,5%, patuh 35 responden atau 17,9% dan sangat patuh 36 responden atau 18,5%. Dengan demikian terbukti bahwa ada perbedaan kepatuhan pelaporan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21. Kelebihan dari penelitian yang dilakukan oleh Lusiana Dewi adalah

adanya 7 (tujuh) poin kepatuhan pelaporan wajib pajak yaitu mendaftarkan diri, mengisi surat pemberitahuan, menyampaikan surat pemberitahuan, batas waktu menyampaikan surat pemberitahuan tahunan, penyampaian surat pemberitahuan, pembetulan surat pemberitahuan dan pembayaran pajak terutang. Kelebihan dari penelitian ini yaitu terdapat 7 poin kepatuhan pelaporan wajib pajak yang dijabarkan peneliti. Kelemahan dari penelitian ini yaitu hanya mengangkat 1 (satu) variabel. Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel dependen yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak. Perbedaan penelitian relevan dengan penelitian ini adalah tempat dan waktu penelitian serta beberapa variabel yang dilakukan peneliti sebelumnya.

2) Harjanti Puspa Arum (2012)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”. Hasil penelitian ini yaitu kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner serta teknis analisis regresi berganda. Perbedaan dalam penelitian ini, yaitu metode yang digunakan adalah *simple random sampling*, serta tempat pengambilan data dan responden. Kelebihan

dari penelitian ini adalah variabel yang digunakan lebih banyak, serta menggunakan fleksibilitas dan adaptifitas.

3) Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013)

Penelitian yang dilakukan dengan judul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan, kesadaran perpajakan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Perbedaan pada penelitian ini adalah tempat dan waktu saat melakukan penelitian tersebut serta variabel sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada. Persamaan dari penelitian ini yaitu kesadaran perpajakan dan kualitas fiskus untuk mengetahui kepatuhan pelaporan wajib pajak serta sama-sama menggunakan kuesioner. Perbedaan penelitian ini yaitu metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Responden yang diberikan kuesioner untuk pengambilan data pada penelitian ini hanya wajib pajak orang pribadi saja.

4) Sri Putri Tita Mutia(2016)

Penelitian yang dilakukan dengan mengangkat judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman

terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- a. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sanksi perpajakan dengan kepatuhan pelaporan wajib pajak dimana semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan pelaporan wajib pajak pun semakin tinggi.
- b. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Dimana semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka kepatuhan pelaporan wajib pajak semakin tinggi.
- c. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Dimana semakin baik dan berkesadaran perpajakan fiskus maka kepatuhan pelaporan wajib pajakakan semakin tinggi.
- d. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif tingkat pemahaman terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Dimana semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan pelaporan wajib pajakakan semakin tinggi.

Kelebihan penelitian ini yaitu menjelaskan lebih dari dua variabel yang berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Kelemahan pada penelitian ini kuesioner yang digunakan masih terlalu umum, belum menjurus pada variabel. Persamaan dari penelitian ini yaitu pengumpulan data dari responden yaitu menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda, sedangkan perbedaannya yaitu pada tempat dan waktu penelitian dan beberapa variabel yang berbeda.

## **BAB IV**

# **Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik**

---

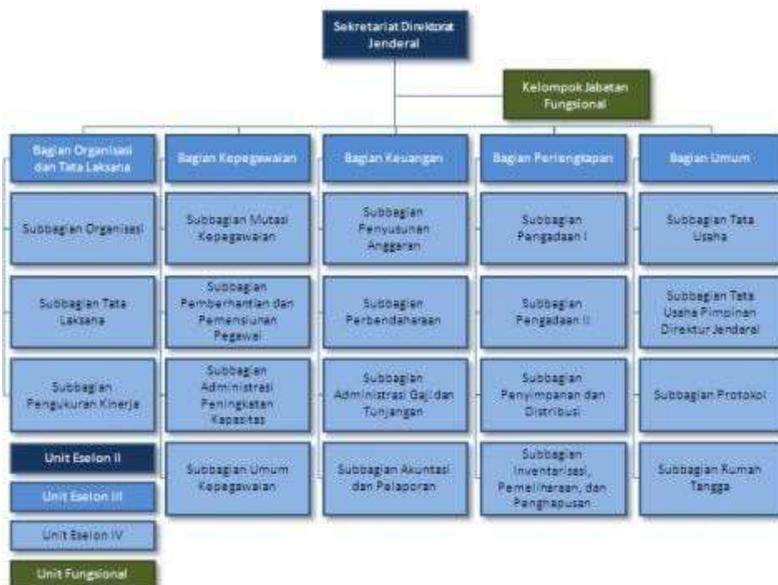
**R**eformasi yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak telah sejak lama digulirkan terhitung mulai 1984. Seiring dengan semangat perubahan yang ada, modernisasi sistem pun telah dilakukan sejak tahun 2002 dengan pembentukan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar, modernisasi Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Khusus, kemudian dilanjutkan dengan modernisasi Kantor Wilayah dan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya tidak terkecuali di wilayah Jawa Timur II pada tahun 2006.

Guna mempercepat modernisasi, maka pada tanggal 27 November 2007 diresmikanlah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan sebagai penggabungan dua Kantor yaitu Kantor Pelayanan Pajak Gresik Timur dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Gresik sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan menempati bekas gedung Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Gresik yang terletak di Jalan Raya Jati Nomor 6 Gresik.

## A. Visi-Misi KPP Pratama Gresik

Visi KPP Pratama Gresik Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara. Misi KPP Pratama Gresik Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan; aparat pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

## B. Struktur Organisasi KPP Pratama Gresik



Gambar 1. Struktur Organisasi KPP Pratama.

## **C. Pembagian Tugas Pokok di KPP Pratama Gresik**

### **1. Sekretariat Direktorat Jenderal**

Sekretariat Direktorat Jendral melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada semua unsur di lingkungan DJP.

### **2. Direktorat Peraturan Perpajakan I**

Direktorat Peraturan Perpajakan I merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang peraturan KUP, Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, PPN dan PPnBM, serta Pajak Tidak Langsung Lainnya, PBB dan BPHTB.

### **3. Direktorat Peraturan Perpajakan I**

Direktorat Peraturan Perpajakan I merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang peraturan PPh, bantuan hukum, pemberian bimbingan dan pelaksanaan bantuan hukum dan harmonisasi peraturan perpajakan.

### **4. Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan**

Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang pemeriksaan dan penagihan perpajakan.

### **5. Direktorat Penegakan Hukum**

Direktorat Penegakan Hukum merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang penegakan hukum perpajakan.

### **6. Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian**

Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang ekstensifikasi dan penilaian perpajakan.

7. Direktorat Keberatan dan Banding

Direktorat Keberatan dan Banding merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang keberatan dan banding.

8. Direktorat Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan Perpajakan

Direktorat Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan Perpajakan merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang potensi, kepatuhan, dan penerimaan.

9. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang penyuluhan, pelayanan dan hubungan masyarakat.

10. Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan

Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang teknologi informasi perpajakan.

11. Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur

Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur merumuskan serta melaksanakan

kebijakan dan standardisasi teknis di bidang kepatuhan internal dan transformasi sumber daya aparatur.

12. Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi

Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang transformasi teknologi komunikasi dan informasi.

13. Direktorat Transformasi Proses Bisnis.

Direktorat Transformasi Proses Bisnis merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang transformasi proses bisnis.

14. Direktorat Perpajakan Internasional

Direktorat Perpajakan Internasional merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan internasional.

15. Direktorat Intelijen Perpajakan

Direktorat Intelijen Perpajakan merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang intelijen perpajakan.

16. Tenaga Pengkaji Bidang Ekstensifikasi dan Intensifikasi Pajak Tenaga

Pengkaji Bidang Ekstensifikasi Intensifikasi mengkaji dan menelaah masalah di bidang ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, serta memberikan penalaran pemecahan konseptual secara keahlian.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 yang merupakan Wajib Pajak pada KPP Madya Gresik.

## D. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

### 1. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Usia**

|              |              | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|--------------|--------------|------------------|----------------|
| <i>Valid</i> | 25-30        | 74               | 51.0           |
|              | 31-45        | 49               | 34.0           |
|              | 46-60        | 22               | 15.0           |
|              | <i>Total</i> | 100              | 100.0          |

Sumber: Hasil SPSS.

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berusia lebih dari 25 - 30 tahun yaitu sebanyak 74 responden atau 51%, berusia antara 31 - 45 tahun yaitu sebanyak 49 responden atau 34%, dan berusia antara 46 – 60 tahun sebanyak 22 responden atau 15%.

## E. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <i>Valid</i> |           | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|--------------|-----------|------------------|----------------|
|              | Laki-Laki | 54               | 37.0           |

|  |           |     |       |
|--|-----------|-----|-------|
|  | Perempuan | 91  | 63.0  |
|  | Total     | 100 | 100.0 |

Sumber: Hasil SPSS.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah responden perempuan sebanyak 91 responden atau 63%. Sedangkan laki-laki sebanyak 54 responden atau 54%.

## F. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|              |            | <i>Frequency</i> | <i>Percent</i> |
|--------------|------------|------------------|----------------|
| <i>Valid</i> | PNS        | 25               | 17.0           |
|              | Swasta     | 43               | 30.0           |
|              | Wiraswasta | 77               | 53.0           |
|              | Total      | 100              | 100.0          |

Sumber: Hasil SPSS.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden PNS sebanyak 25 orang (17%), responden pegawai swasta sebanyak 43 orang (30%), responden wiraswasta sebanyak 77 orang (53%).

# BAB VI

## Uji Validitas dan Reliabilitas

---

### A. Uji Validitas

Validitas dalam buku ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepala kepada pelanggan atau validitas data dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan teknik korelasi *Product-Moment* dengan bantuan komputer program SPSS 22. Berdasarkan penelitian ini uji validitas atas item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi dari masing-masing item dengan skor total yang diperoleh dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  ( $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ). Jika ingin menentukan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dapat dilihat di tabel *product moment* dengan ketentuan  $\alpha = 5\%$ .

Hasil pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Pearson Correlations*, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.**  
**Hasil Pengujian Validitas Kuesioner untuk**  
**Variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ )**

| Item<br>Pertanyaan | Nilai<br>Signifikan<br>si | Ketentuan<br>< 0,05 | Keterangan |
|--------------------|---------------------------|---------------------|------------|
| X1.1               | 0,000                     | 0,05                | Valid      |
| X1.2               | 0,000                     | 0,05                | Valid      |
| X1.3               | 0,000                     | 0,05                | Valid      |
| X1.4               | 0,000                     | 0,05                | Valid      |
| X1.5               | 0,000                     | 0,05                | Valid      |
| X1.6               | 0,000                     | 0,05                | Valid      |

Sumber: Lampiran 5.

Dari hasil pengolahan data diatas tampak bahwa korelasi antara masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor butir-butir pertanyaan menunjukkan hasil yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 5.**  
**Hasil Pengujian Validitas Kuesioner untuk**  
**Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )**

| Item<br>Pertanyaan | Nilai<br>Signifikansi | Ketentuan<br>< 0,05 | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|---------------------|------------|
| X2.1               | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| X2.2               | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| X2.3               | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| X2.4               | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| X2.5               | 0,000                 | 0,05                | Valid      |

|      |       |      |       |
|------|-------|------|-------|
| X2.6 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X2.7 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X2.8 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Sumber: Lampiran 5.

Dari hasil pengolahan data di atas tampak bahwa korelasi antara masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor butir-butir pertanyaan menunjukkan hasil yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 6.**  
**Hasil Pengujian Validitas Kuesioner untuk**  
**Variabel Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Y)**

| Item<br>Pertanyaan | Nilai<br>Signifikansi | Ketentuan<br>< 0,05 | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|---------------------|------------|
| Y.1                | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| Y.2                | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| Y.3                | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| Y.4                | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| Y.5                | 0,000                 | 0,05                | Valid      |
| Y.6                | 0,000                 | 0,05                | Valid      |

Dari hasil pengolahan data diatas tampak bahwa korelasi antara masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor butir-butir pertanyaan menunjukkan hasil yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

## B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas variabel ditentukan berdasarkan nilai *alpha cronbach*, apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau ;dapat diandalkan. Hasil uji validitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Realibilitas**

| Variabel   | <i>Alpha Cronbach</i> | Alpha | Keterangan |
|--|-----------------------|-------|------------|
| Kesadaran Perpajakan (X <sub>1</sub> )<br>n(X <sub>1</sub> ) | 0,734                 | 0,6   | Reliabel   |
| Pelayanan Fiskus(X <sub>2</sub> )                            | 0,706                 | 0,6   | Reliabel   |
| Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y)                          | 0,765                 | 0,6   | Reliabel   |

Sumber: Kuisisioner diolah Penulis, 2018.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* variabel kesadaran perpajakan (X<sub>1</sub>), pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) dan kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y)

lebih dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan/reliabel.

### C. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal yang dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya adalah *Kolmogorov Smirnov*.

Dari hasil pengujian normalitas yang dilakukan terhadap variabel-variabel yang diteliti dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 8.**  
**Hasil Pengujian Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|  |                           | Tota<br>l_X1 | Total_<br>X2 | Total_Y |
|--|---------------------------|--------------|--------------|---------|
| N  |                           | 145          | 145          | 145     |
| <i>Normal<br/>Parameters<sup>a,b</sup></i> | <i>Mean</i>               | 59.4<br>828  | 33.8897      | 32.5586 |
|  | <i>Std.<br/>Deviation</i> | 4.89<br>487  | 2.76415      | 3.12889 |
|  | <i>Absolute</i>           | .121         | .097         | .122    |
| <i>Most Extreme<br/>Differences</i>        | <i>Positive</i>           | .050         | .070         | .067    |
|  | <i>Negative</i>           | -.121        | -.097        | -.122   |
| Kolmogorov-Smirnov Z                       |                           | 1.46<br>2    | 1.173        | 1.464   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                     |                           | .128         | .127         | .227    |

a. Test distribution is Normal.

b. *Calculated from data.* Sumber: Lampiran 12

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai statistik *Kolmogorov-Smirnov* yang diperoleh mempunyai taraf signifikan yang lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa semua variabel yang diteliti berdistribusi normal.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa model analisis regresi linier berganda tersebut telah bebas dari penyimpangan-penyimpangan asumsi klasik, yaitu bebas dari penyimpangan multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi dan berdistribusi normal, sehingga pengujian dengan menggunakan statistik parametrik dalam hal ini regresi linier berganda layak untuk dilakukan.

#### **b) Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Identifikasi terhadap adanya gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat besarnya nilai VIF (*Variance Influence Factor*) yang diperoleh. Jika memiliki nilai korelasi lebih besar atau sama dengan 0,8 atau memiliki nilai VIF lebih besar dari pada 10.

**Tabel 9. Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

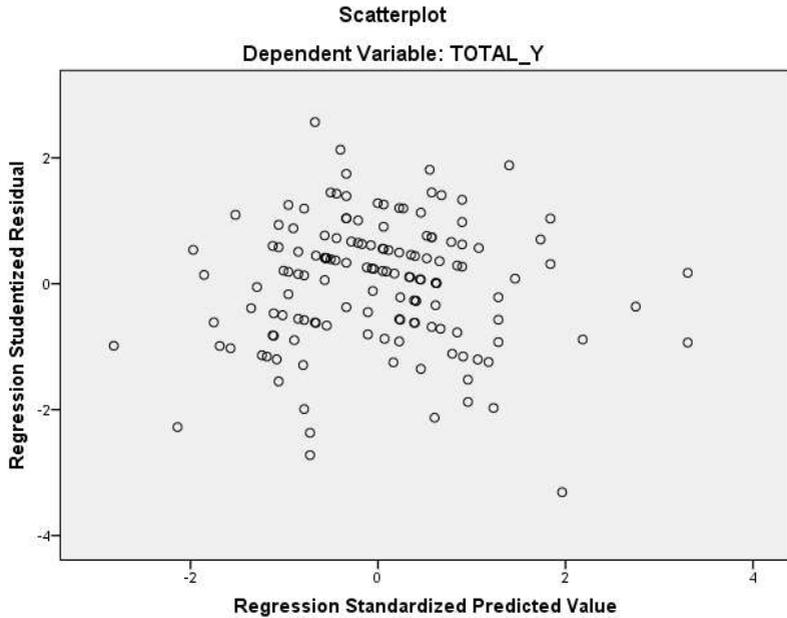
| Model          | Unstandardize |            | Standardize  | t     | Sig. | Collinearity |       |
|----------------|---------------|------------|--------------|-------|------|--------------|-------|
|                | d             |            | d            |       |      | Statistics   |       |
|                | Coefficients  |            | Coefficients |       |      | Toleranc     | VIF   |
|                | B             | Std. Error | Beta         |       | e    |              |       |
| (Constant)     | 28.746        | 3.709      |              | 7.750 | .000 |              |       |
| 1 TOTAL_X<br>1 | -.160         | .050       | -.262        | 3.220 | .002 | .952         | 1.051 |
| TOTAL_X<br>2   | .270          | .088       | .250         | 3.068 | .003 | .952         | 1.051 |

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF seluruh variabel bebas lebih kecil dari 10, artinya seluruh variabel bebas pada penelitian ini telah terbebas dari penyimpangan multikolinier

#### **D. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dideteksi dengan menggunakan *Grafik Scatterplot* dan Uji Glejser yang diperoleh hasil sebagai berikut.



Gambar 2. Grafik Scatterplot.

Berdasarkan grafik Scatterplot di atas terlihat jelas bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari Heteroskedastisitas.

### **E. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi maka dilakukan Uji Durbin Watson (DW)

test). Berdasarkan hasil autokorelasi didapatkan nilai DW sebagai berikut:

**Tabel 10. Uji Auto Korelasi Model Summary<sup>b</sup>**

| <i>R</i>          | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| .320 <sup>a</sup> | .103            | .090                     | 2.84221                           | 1.722                |

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

b. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diperoleh angka DW sebesar 1,602, dalam tabel DW untuk  $k = 2$  dan  $N = 145$ . Sedangkan nilai batas bawah ( $d_l$ ) sebesar 1.7008 dan nilai batas atas ( $d_u$ ) sebesar 1.7566. Sehingga nilai  $d_l < dW < 4 - d_u$  sama dengan  $1,700 < 1,722 < 4 - 1,736$ . Dari hasil perhitungan tersebut, nilai Durbin Watson persamaan regresi pada penelitian ini adalah kisaran bebas autokorelasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada persamaan regresi

### **F. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan suatu persamaan yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Regresi linier berganda diterapkan pada penelitian ini untuk mengukur ada atau tidaknya hubungan antara kesadaran perpajakan, kesadaran perpajakan dan sebagai variabel *independent* (bebas) terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak sebagai variabel *dependent* (terikat).

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 11.**  
**Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| <i>Model</i> | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                   | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>t</i> | <i>Sig.</i> | <i>Collinearity Statistics</i> |            |
|--------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|--------------------------------|------------|
|              | <i>B</i>                           | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i>                      |          |             | <i>Tolerance</i>               | <i>VIF</i> |
| (Constant)   | 28.746                             | 3.709             |                                  | 7.750    | .000        |                                |            |
| 1 TOTAL_X1   | .160                               | .050              | .262                             | 3.220    | .002        | .952                           | 1.051      |
| TOTAL_X2     | .270                               | .088              | .250                             | 3.068    | .003        | .952                           | 1.051      |

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: Hasil SPSS diolah penulis,2018

Dari hasil tabel di atas menunjukkan persamaan regresi yang dapat menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan (X1), dan pelayanan fiskus (X2) terhadap variabel terikat Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y) serta dapat menginformasikan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari tabel di atas, diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 28.746 + 0,160X_1 + 0,270X_2 + e_i$$

Berdasarkan model regresi di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 28.746

Nilai konstanta yaitu sebesar 28.746, dimana apabila variabel kualitas Kesadaran Perpajakan (X1), pelayanan

fiskus ( $X_2$ ) dianggap nol atau ditiadakan maka besarnya Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ) adalah sebesar 28.746.

2. Nilai koefisien regresi pelayanan fiskus ( $X_1$ ) sebesar 0,160  
Menunjukkan bahwa jika kesadaran perpajakan ( $X_1$ ) meningkat satu satuan, maka akan dapat meningkatkan maka kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ) sebesar 0,160 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Artinya jika kesadaran perpajakan meningkat satu satuan, maka diperkirakan kepatuhan pelaporan wajib pajak meningkat sebesar 0,160 satuan.
3. Nilai koefisien pelayanan fiskus ( $X_2$ ) sebesar 0,270  
Menunjukkan bahwa jika pelayanan fiskus ( $X_2$ ) meningkat satu satuan, maka akan dapat meningkatkan maka Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ) sebesar 0,270 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Artinya jika pelayanan fiskus meningkat satu satuan, maka diperkirakan kepatuhan pelaporan wajib pajak meningkat sebesar 0,270 satuan.
4. Nilai koefisien  $e_i$  (*Standard Error*)

$e_i$  adalah variabel pengganggu yang hasilnya konstanta (a) 0,327. Kesadaran perpajakan sebesar 0,080, kesadaran perpajakan sebesar 0,081, dan sebesar 0,091.

Dari model tersebut diketahui adanya pengaruh kesadaran perpajakan ( $X_1$ ), pelayanan fiskus ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ) yang dilihat dari koefisien regresi  $\neq 0$ .

### **G. Analisis Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi adalah besarnya kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh variabel kesadaran perpajakan

(X1) dan kesadaran perpajakan (X2) dengan variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y). Berdasarkan analisis dengan bantuan program SPSS 22 diperoleh hasil koefisien determinasi seperti terangkum pada tabel berikut:

**Tabel 12. Uji Durbin Watson Model Summary<sup>b</sup>**

| <i>Model</i> | <i>R</i>          | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1            | .320 <sup>a</sup> | .430            | .090                     | 2.84221                           | 1.722                |

a. Predictors: (*Constant*), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

b. *Dependent Variable*: TOTAL\_Y

Sumber: Hasil SPSS diolah penulis, 2018.

Berdasarkan tabel 12 di atas diperoleh koefisien determinasi sebesar sebesar 0,430 yang artinya kontribusi yang diberikan variabel Kesadaran Perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) dengan variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y) adalah 43% mempunyai hubungan yang agak tinggi. Sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini seperti fasilitas dan promosi.

#### **H. Uji Hipotesis Hasil Simultan (Uji F)**

Uji F adalah hipotesis simultan yang digunakan untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Untuk mempermudah dalam analisa uji F penulis menggunakan program SPSS 23, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 13. Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

| <i>Model</i>      | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i>       |
|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| <i>Regression</i> | 131.044               | 2         | 65.522             | 8.111    | .000 <sup>b</sup> |
| 1 <i>Residual</i> | 1147.094              | 142       | 8.078              |          |                   |
| <i>Total</i>      | 1278.138              | 144       |                    |          |                   |

a. *Dependent Variable: TOTAL\_Y*

b. *Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1*

Sumber: *Hasil SPSS diolah penulis, 2018*

Berdasarkan hasil analisa Uji F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 8.111 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha=0,05$ . Maka dapat disimpulkan variabel Kesadaran Perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y).

### **I. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh parsial antara terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y). Kriteria pengujian dengan uji t adalah dengan membandingkan nilai signifikansi dari nilai t ( $\alpha= 0,05$ ) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi uji t  $\leq 0,05$ , maka *Kesadaran Perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2)* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y).
- b) Jika nilai signifikansi uji t  $> 0,05$ , maka *Kesadaran Perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2)* secara

parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y). Dan hipotesa untuk uji t ini adalah :

$H_1$ = Terdapat pengaruh secara parsial Kesadaran Perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) terhadap variabel Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y).

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh parsial variabel Kesadaran Perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) terhadap variabel Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y).

Jika nilai signifikansi t hitung masing-masing variabel bebas lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, maka  $H_a$  diterima.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 14.**  
**Uji Parsial dengan Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardize  | T     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|--------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | d            |       |      |
|            |                             |            | Coefficients |       |      |
|            | B                           | Std. Error | Beta         |       |      |
| (Constant) | 28.746                      | 3.709      |              | 7.750 | .000 |
| 1 TOTAL_X1 | .160                        | .050       | .262         | 3.220 | .002 |
| TOTAL_X2   | .270                        | .088       | .250         | 3.068 | .003 |

a. *Dependent Variable: TOTAL\_Y*

Sumber: Hasil SPSS diolah penulis, 2018

a) **Variabel Kesadaran Perpajakan (X<sub>1</sub>)**

Diperoleh  $t_{hitung}$  dari hasil analisis regresi linier berganda untuk variabel *Kesadaran Perpajakan* ( $X_1$ ) sebesar 3.220 dengan nilai signifikansi 0,002, karena nilai signifikansi 0,002 tersebut besar kecil dari taraf signifikansi 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ).

**b) Variabel pelayanan fiskus ( $X_2$ )**

Diperoleh  $t_{hitung}$  dari hasil analisis regresi linier berganda untuk variabel pelayanan fiskus ( $X_2$ ) sebesar 3.068 dengan nilai signifikansi 0,000, maka nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel atau nilai signifikansi 0,000 tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel pelayanan fiskus ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ).

**d) Variabel Dominan**

Dari hasil perhitungan regresi linier berganda, diketahui yang memiliki nilai koefisien regresi paling besar adalah dari koefisien variabel Kesadaran Perpajakan sebesar 3.220 dibandingkan variabel bebas lainnya. Sehingga variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) merupakan faktor yang dominan memengaruhi Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ).

# **BAB VI**

## **Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**

---

### **A. Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan 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 Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik, terdapatnya pengaruh yang signifikan anatara Kesadaran Perpajakan dengan Kepatuhan pelaporan wajib pajak mengindikasikan bahwa peningkatan Kepatuhan pelaporan wajib pajak disebabkan oleh variabel Kesadaran Perpajakan yang melaporkan, membayarkan SPT Tahunan.

Dengan meningkatnya Kepatuhan pelaporan wajib pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama akan berpengaruh terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini berarti Kesadaran Perpajakan searah dengan tingkat Kepatuhan pelaporan wajib

pajak. Kesadaran Perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat Kepatuhan pelaporan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kesadaran perpajakan merupakan adanya keadaan dimana wajib pajak tahu, mengerti dan merasa memiliki kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan adanya kesadaran perpajakan dapat mewujudkan peduli akan adanya pajak, sehingga wajib pajak patuh untuk menjalankan kewajiban perpajakannya secara tepat. Wajib pajak yang mampu meningkatkan kesadaran dalam diri untuk membayar pajak itu akan terlihat patuh dalam membayar kewajibannya perpajakannya. Artinya, semakin meningkatnya kesadaran yang dipunya dari seseorang wajib pajak sehingga menyebabkan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Melalui adanya kesadaran perpajakan yang tinggi ini dapat memberikan kebaikan dari pendapatan pajak tersebut dan menguntungkan bagi negara maupun daerah, karena kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan adanya kesadaran yang tinggi dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengetahui hak perpajakan yang dimiliki oleh masing-masing individu tentang perpajakan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Harjanti Puspa Ningrum pada tahun 2012, mengatakan bahwa Kesadaran Perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi

pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak. Menurut penelitian Setiawan (2014), menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Suardana (2014) bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Rendahnya kesadaran perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dapat dihubungkan dengan teori pembelajaran sosial yang dikemukakan oleh Ivan Petrovich Paulov (2007), dalam teori ini menyatakan bahwa individu-individu dapat belajar dan memahami dengan mengamati apa yang terjadi pada orang lain atau juga bisa dengan mengalaminya secara langsung. Berdasarkan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi sehingga apabila kesadaran perpajakan terus meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Penelitian Katini dan Suardana (2017), juga mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara kesadaran perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan

ketentuan pajak dengan benar dan sukarela akan melaksanakan tanggungjawab perpajakannya. Artinya wajib pajak akan patuh dan tidak menghindar dari tanggung jawabnya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

## **B. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**

Berdasarkan uji parsial, Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan 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 Fiskus meningkat maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Sri Tita Mutia (2016) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak. Dimana semakin baik dan berkesadaran Perpajakan fiskus maka Kepatuhan pelaporan wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) serta Katini dan Suardana (2017),

mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memberikan positif bagi wajib pajak dalam menjalankan tanggungjawab pajaknya.

Adanya pelayanan yang didukung dengan fasilitas-fasilitas seperti parkir yang luas dan tempat yang ber-AC, nomor antrian elektronik, formulir-formulir pajak, tersedianya bank dalam satu area KPP sehingga memudahkan wajib pajak membayar dan melaporkan SPT, dalam satu waktu, dukungan IT atau *e-system*. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikatakan bahwa KPP Pratama Gresik telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan Kepatuhan pelaporan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Aparat pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi dengan tersedianya fasilitas eSPT dan e-filling. Masih

banyak Wajib Pajak yang belum memahami bagaimana menggunakan eSPT dan e-filing karena untuk mengisi formulir SPT manual saja masih banyak yang kesulitan. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang dimiliki oleh Wajib Pajak menjadi hambatan untuk dapat mengaksesnya. Aparat pajak perlu melakukan strategi khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang, sedangkan fiskus adalah 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 wajib pajak. Fiskus merupakan sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Hal ini tentu memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak, oleh karena itu pelaksanaan pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang berpandangan negatif terhadap fiskus. Oleh karena itu pelayanan fiskus harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk menghilangkan stigma negatif terhadap fiskus dan supaya wajib pajak lebih nyaman di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dari

fiskus atau petugas pajak akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **C. Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan**

#### **Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan pelaporan 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 pelaporan wajib pajak juga semakintinggi.

Kesadaran perpajakan adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Suryadi, 2006). Kesadaran perpajakan akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul adanya penilaian yang positif terhadap pajak. Salah satu arti penilaian positif wajib pajak adalah timbulnya kesadaran dalam diri wajib pajak atas fasilitas yang diberikan pemerintah baik itu berupa jalan raya ataupun fasilitas umum lainnya yang dapat dinikmati secara tidak langsung. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Dengan demikian, kesadaran perpajakan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus (petugas pajak) dapat diartikan

sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Arum dan Zulaikha, 2012). Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan Undang-Undang dan tidak berorientasi pada profit (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Petugas pajak berwenang untuk memberikan sanksi berupa hukuman yang diberikan kepada wajib pajak apabila melanggar peraturan pajak (Masruroh dan Zulaikha, 2013).

Penelitian yang dilakukan Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) bahwa kesadaran perpajakan, kualitas fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kesadaran perpajakan dan pelayanan fiskus memengaruhi kepatuhan wajib

# PENUTUP

---

Berdasarkan isi buku yang telah dibahas, maka intisari dari buku ini yaitu

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan tingkat kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal ini membarikan makna bahwa kesadaran perpajakan yang semakin tinggi maka tingkat kepatuhan pelaporan 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.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan fiskus yang baik diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak, sebaliknya apabila pelayanan fiskus rendah dan buruk maka wajib pajak tidak akan patuh dalam membayar pajaknya, dengan demikian maka penerimaan pun akan merendah.
3. Kesadaran perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan 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 pelaporan wajib pajak dapat dijelaskan

oleh variabel kesadaran perpajakan dan pelayanan fiskus, sedang dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan terkait kesadaran perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a) Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.
- b) 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.
- c) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan kepatuhan pelaporan wajib pajak serta menambah sampel penelitian.

\*\*\*

# DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- 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 pelaporan 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.
- Nasution. (2012). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Putra Aksara.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

—\*\*\*\*—

# TENTANG PENULIS



Biodata Penulis Buku Monograf dengan Judul “Analisis Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak “ Aloisius Hama, S.E.,M.M.,BKP.,CMA. Lulus S1 di Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Uripsumoharjo Surabaya tahun 2007, Lulus S2 di Program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapan Surabaya tahun 2014. Saat ini sedang melanjutkan Pendidikan Program S3 Ilmu Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Saat ini Menjabat sebagai Dosen Tetap dan Sebagai ketua program studi akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapan Surabaya. Buku lain yang ditulis adalah Buku Perpajakan, Buku Pengantar Akuntansi dan Buku Modul Perpajakan. disamping sebagai dosen beliau juga masih sempat meluangkan waktu untuk melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mengikuti pendidikan profesi di bidang perpajakan dan akuntansi serta sebagai konsultan pajak. Saat ini beliau juga sebagai pengusaha pemilik PT. Setia Makmur Surabaya yang bergerak di bidang Perdagangan.

# Analisis

## KESADARAN PERPAJAKAN & PELAYANAN FISKUS

Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

**ALOISIUS HAMA, S.E., M.M.,BKP.,CMA** adalah Dosen tetap pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPAN Surabaya Jurusan Akuntansi. Disamping sebagai dosen Beliau juga masih sempat meluangkan waktu untuk melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang penelitian serta sebagai konsultan pajak dan Beliau juga sebagai pengusaha pemilik PT. Setia Makmur Surabaya sebagai perusahaan dagang

Perpajakan merupakan salah satu buku monograf yang terpopuler yang dapat memberikan pendekatan moderen mengenai perpajakan. Buku Monograf ini disusun dengan peraturan perundang undangan perpajakan sehingga dapat digunakan sebagai refrensi utama bagi siswa, guru, mahasiswa, dosen, usaha dan karyawan/karyawati serta bagi wajib pajak yang sedang mendalami bidang perpajakan.

Penerbit  
Syntax Computama  
Greenland Sendang Residence, Blok D2  
Jl. Pangeran Cakrabuana  
Cirebon 45611

[www.syntax.co.id](http://www.syntax.co.id)

