

# ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DI KPP MADYA GRESIK

*by Aloisius Hama*

---

**Submission date:** 15-Okt-2021 01:54PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1619872022

**File name:** 4\_Jurnal\_Aloisius(167.5K)

**Word count:** 5934

**Character count:** 39679

## ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DI KPP MADYA GRESIK

**Flafianus Fansi**

Prodi Akuntansi STIE YAPAN Surabaya

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh Kesadaran perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak Di Kantor Pelayanan fiskus Pratama Kabupaten Gresik”

Populasi dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan fiskus Pratama Kabupaten Gresik.Sampel dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah Regresi Linier Berganda. Model analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif dan signifikan tingkat kesadaran perpajakan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak.

**Keywords :** *Wajib Pajak Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan pelaporan wajib pajak.*

### 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 ialah 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 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-Filling* 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. DJP mencatat SPT yang masih dilaporkan dengan cara konvensional sebanyak 6,21 juta SPT, dibandingkan tahun sebelumnya 6,51 juta SPT

Pajak ialah 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 ialah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah (PJ. A. Adriani, 2016: 03)

Wajib pajak ialah 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 ialah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak (Abdul Rachman, 2010:32)

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 (Mohammad Zain, 2008: 43).

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2006:111). Pengertian Kepatuhan pelaporan wajib pajak ialah 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 (2010:138) kepatuhan pelaporan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Ketidakpatuhan pajak ialah 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 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. Darini juga tidak mengelak ketika ditanya apakah salah satu faktor yang membuat orang enggan membayar pajak ialah karena manfaatnya kurang begitudirasakan.

Pada 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 (2012:7), *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: 64).

Di daerah Gresik dengan adanya peraturan tentang penerimaan daerah yang salah satunya ialah 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 ialah 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 ialah 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 sekalikendala 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 ialah 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 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 “ Analisis Kesadaran Perpajakandan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan

pelaporan wajib pajak Di KPP Madya Gresik”

### **Landasan Teori** **Kepatuhan pelaporan wajib pajak**

Kepatuhan 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, 2010:138)

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, 2010:138)

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” (Erard dan Feinstin dalam Sony Devano, 2006:110-111)

Abdul Rahman mengertikan “Kepatuhan pelaporan wajib pajak sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya” (Abdul Rahman, 2010: 32)

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan pelaporan wajib pajak ialah 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

### **Kesadaran Perpajakan**

Kesadaran pajak ialah 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) Kesadaran ialah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan ialah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan ialah 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 (Pandapotan Ritonga, 2011:15)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Perpajakan ialah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengertiperihal 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 membayarpajaknya.

### **PelayananFiskus**

Menurut Pandji Santosa (2008: 55) menyebutkan pelayanan publik ialah 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).

### **Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan WajibPajak**

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 mempengaruhi 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 mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak.

### **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.

### **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.

#### **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a) Terdapat pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak pada KPP Madya Gresik
- b) Terdapat pengaruh Pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Patama Kabupaten Gresik.
- c) Terdapat pengaruh secara bersama-sama Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pratama Gresik

#### **METODE 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 komparatif ini juga termasuk penelitian yang mengidentifikasikan fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

#### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi ialah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi (Sugiyono, 2012; 115). Populasi dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak pada KPP Madya Gresik. Sampel dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan sampai bulan Maret 2020.

Menurut Roscoe "Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian ialah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti (roscoe dalam Sugiyono, 2012: 129).

Teknik penentuan sampel menggunakan insidental sampling yaitu



penentuan sampel secara kebetulan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden

#### **Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Pada bagian definisi operasional variabel penelitian ini peneliti memberikan definisi secara jelas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

##### **a) Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan pelaporan wajib pajak. Kepatuhan pelaporan wajib pajak ialah keadaan dimana wajib pajak memenuhkan semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

##### **b) Variabel Independen (X)**

Variabel independen atau variabel bebas ialah yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2009:61) Di dalam penelitian ini, variabel bebasnya ialah:

##### **1) Kesadaran Wajib Pajak**

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

##### **2) Pelayanan Fiskus**

Pelayanan Perpajakan ialah 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 Fiskus yang diberikan oleh instansi pajak.

#### **Analisis Data**

Berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian diatas, maka teknik analisis digunakan ialah analisis linier berganda dengan alasan bahwa metode ini dapat digunakan sebagai model prediksi terhadap satu variabel independen dengan beberapa variabel independen dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan pelaporan wajib pajak
- X<sub>1</sub> = Kesadaran Perpajakan
- X<sub>2</sub> = Pelayanan Fiskus
- β<sub>0</sub> = Konstanta
- e = Kesalahan Baku

## Uji Hipotesis

### 1. Uji Kecocokan Model (Uji F)

Uji F dipergunakan untuk mengetahui kecocokan model variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Keterangan:

F<sub>hitung</sub> : F hasil perhitungan  
 $R^2$  : Koefisien determinasi  
 k : Jumlah variabel independen  
 n : Jumlah sampel

- a.  $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$  ; model regresi linier berganda yang dihasilkan tidak cocok untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.  
 $H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$  ; model regresi linier berganda yang dihasilkan cocok untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Nilai Kritis dalam distribusi F dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ )  $5\% = 0,05$
- c. Kriteria pengujian yang dipakai dalam uji F ialah :
1. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
  2. Jika nilai probabilitas  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

### 2. Uji t

Untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{se(b_i)}$$

Keterangan :

t<sub>hitung</sub> : t hasil perhitungan  
 $b_i$  : koefisien regresi  
 se : standar error

- a.  $H_0 : b_i = 0$  ; tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.  
 $H_1 : b_i \neq 0$  ; terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Tingkat signifikan  $5\% = 0,05$
- c. Kriteria pengujian :
1. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
  2. Jika nilai probabilitas  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

## ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 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 1**  
**Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(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

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 (X2) dianggap nol atau ditiadakan maka besarnya Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y) ialah sebesar 28.746.
2. Nilai koefisien regresi pelayanan fiskus (X1) sebesar 0,160  
 Menunjukkan bahwa jika Kesadaran Perpajakan (X1) 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 (X2) sebesar 0,270  
 Menunjukkan bahwa jika pelayanan fiskus (X2) 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.

5. Nilai koefisien  $e_i$  (standart error)

$e_i$  ialah variable 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 (X1), pelayanan fiskus (X2) terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y) yang dilihat dari koefisien regresi  $\neq 0$ .

### Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ialah besarnya kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh variabel Kesadaran Perpajakan (X1), dan Kesadaran Perpajakan (X2) dengan variable Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y). Berdasarkan analisis dengan bantuan program SPSS 22 diperoleh hasil koefisien determinasi seperti terangkum pada tabel berikut :

**Tabel 2 Uji Durbin Watson**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
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

Berdasarkan tabel 2 diatas diperoleh koefisien determinasi sebesar sebesar 0,430 yang artinya kontribusi yang diberikan variabel Kesadaran Perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) dengan variable Kepatuhan pelaporan wajib pajak (Y) ialah 43 % mempunyai hubungan yang agak tinggi. Sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini seperti fasilitas, dan promosi.

### Uji Hipotesis

#### Hasil Simultan (Uji F)

Uji F ialah 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 3 Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

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

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

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

Sumber: Hasil SPSS diolah penulis

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 ( $X_1$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ )

#### 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 ialah dengan membandingkan nilai signifikansi dari nilai t ( $\alpha= 0,05$ ) dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi uji  $t \leq 0,05$ , maka *Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_2$ )* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ).
- Jika nilai signifikansi uji  $t > 0,05$ , maka *Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_2$ )* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ). Dan hipotesa untuk uji t ini ialah :  
 $H_1$ = Terdapat pengaruh secara parsial Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ).

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh parsial variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_2$ ) 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 4.**  
**Uji Parsial dengan Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	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

#### a) Variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ )

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 ialah dari koefisien variabel Kesadaran Perpajakan sebesar 3.220 dibandingkan variabel bebas lainnya. Sehingga variabel Kesadaran Perpajakan ( $X_1$ ) merupakan faktor yang dominan mempengaruhi Kepatuhan pelaporan wajib pajak ( $Y$ ).

**Pembahasan**

**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 antara 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-filling 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 ialah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang, sedangkan fiskus ialah 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 ialah 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 ialah 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 ialah 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 (Masrurroh 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 mempengaruhi Kepatuhan Wajib

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

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. 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 penerimaanpun 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.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan terkait Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan pelaporan wajib pajak ialah 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.  
 Alifah Irma. (2014). *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus,*

- Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan pelaporan 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 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
- 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: BPFE.
- Pandji Santoso. (2008). Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Refika Aditama.
- S. Munawir. (2003). Pajak Penghasilan. Yogyakarta: BPFE.
- 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.

# ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DI KPP MADYA GRESIK

## ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

## MATCHED SOURCE

1

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)  
Internet Source

15%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

# ANALISIS KESADARAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DI KPP MADYA GRESIK

---

## GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---