



Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Batam Utara

Yuliadi

Universitas Putera Batam e-mail: yuliadi.sikumbang@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara. Data yang diperoleh dengan metode survei menggunakan kuesioner. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan Incidental Sampling. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 21. Hasil uji t dari penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, pelayanan fiskus (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan $0,006 < 0,05$, dan penerapan sistem administrasi perpajakan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil uji f menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract

This study aims to determine whether the awareness of taxpayers, the tax authorities and application services tax administration system affect the individual taxpayer compliance in paying taxes. The population of this research is all individual taxpayers registered in KPP Pratama Batam Utara. Data obtained with the survey method using a questionnaire. The sampling technique in using incidental sampling. Processing data using SPSS version 21. Results of the t test showed that the awareness taxpayer (X_1) have a significant affect the compliance of individual taxpayers with significant value $0.000 < 0.05$, the service tax authorities (X_2) have a significant affect the compliance of individual taxpayers with significant value $0.006 < 0.05$, and the application services tax administration system (X_3) have a significant affect the compliance of individual taxpayers with significant value $0.000 < 0.05$. F test results show that the tax knowledge, awareness of taxpayers, tax penalties, the tax

authorities and application services tax administration system simultaneously significant effect on compliance of individual taxpayers.

Keywords : *Awareness of Taxpayers, The Tax Authorities, Application Services Tax Administration System, Tax Compliance.*

1. Pendahuluan

Penerimaan Negara yang berasal dari penerimaan bukan pajak (PNBP) adalah retribusi, keuntungan perusahaan negara, denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah. Dari semua penerimaan negara tersebut, pajak penghasilan tetap menjadi sumber utama pendapatan pemerintah di beberapa negara termasuk di Indonesia. Menurut [1] pajak penghasilan adalah pajak yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau kewajiban pajak subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak.

Dalam memaksimalkan penerimaan pajak negara, pemerintah mempunyai beberapa sistem pemungutan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan negara dengan cara sistem pemungutan pajak *self assessment* yang artinya sistem yang diberikan pemerintah dengan memberikan kepercayaan atau wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besar atau jumlah pajak terhutang sesuai jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan mengisi pajak terutang dalam Surat Pemberitahuan (SPT), kemudian menyetor pajaknya. Surat Pemberitahuan (SPT) terdapat dua macam yaitu SPT Masa untuk suatu masa pajak dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Kedua Surat Pemberitahuan (SPT) ini wajib dilaporkan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak sebagai sarana untuk menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajaknya. Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut wajib diisi secara benar, lengkap, jelas, dan harus ditandatangani [2]. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. diantaranya adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajibannya (pajak terhutang), sanksi perpajakan yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak, pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak dalam menyiapkan data dan informasi, dan sistem perpajakan yang masih belum sepenuhnya dipahami oleh wajib pajak. Dari faktor tersebut dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dimana mengakibatkan penurunan penerimaan negara dari sektor pajak.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pajak

Menurut [1] berbunyi “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjukkan kepada masyarakat luas dimana digunakan untuk membiayai rumah tangga negara atau pengeluaran-pengeluaran umum”.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak yaitu ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan [3]. Menurut Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007 wajib pajak patuh memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dalam bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak dalam [4]:

- a. Mengisi formulir SPT dengan lengkap dan jelas.
- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar.
- c. Membayar pajak yang terutang tersebut tepat pada waktunya.
- d. Tidak pernah menerima surat teguran.

Bentuk kepatuhan wajib pajak adalah membayar pajak dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Kesadaran adalah situasi atau keadaan tahu, keadaan mengerti dan keadaan merasa. Kesadaran timbul bisa dari diri seorang maupun kelompok. Kesadaran perpajakan merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan [4].

Terdapat indikator kesadaran wajib pajak menurut Suryadi dalam [5] sebagai berikut :

1. Menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.
2. Mempelajari karakteristik wajib pajak.
3. Meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak.
4. Penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan suatu cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang) [6]. Fiskus merupakan petugas pajak. Jasa pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara seorang petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam mengurus pajaknya. Pelayanan dalam bidang perpajakan merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan masyarakat dalam membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh para Wajib Pajak akan berdampak baik pada citra perpajakan. Lemahnya Pelayanan Fiskus dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak akan mempengaruhi penerimaan negara dalam sektor pajak.

Menurut [5] beberapa Indikator kualitas pelayanan fiskus sebagai berikut:

1. *Tangible* yaitu segala bentuk yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. *Emphaty* yaitu segala hal yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan wajib pajak.
3. *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para wajib pajak/pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada wajib pajak untuk mengetahui tentang perpajakan.
5. Kemampuan dalam mengaplikasikan pengetahuan perpajakan kepada wajib pajak dalam membayar kewajibannya.

2.5 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi adalah suatu kegiatan kelompok yang mengadakan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Menurut [7] administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban di bidang perpajakan. Dimana Direktorat Jendral Pajak yang menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *online*, maka *e-Sistem* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan yang modern (Putra, *et al.* 2015) dalam [5]. Sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat (Putra) dalam [5].

2.6 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, perumusan dan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi.

H₂: Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi.

H₃: Penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi.

H₄: Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus dan Penerapan sistem administrasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi.

3. Variabel Penelitian

3.1 Variabel Dependen

Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas [8].

Tabel 1. Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak	Mengisi formulir SPT dengan lengkap dan jelas.	Skala Likert
	Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar.	
	Membayar pajak terutang tersebut tepat pada waktunya.	
	Tidak menerima surat teguran	

Sumber : Indikator Tingkat Kepatuhan: [4]

3.2 Variabel Independen

Variabel Independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat)[8].

Tabel 2. Variabel Independen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak	Menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Mempelajari karakteristik wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak. Penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak.	Skala Likert
Pelayanan Fiskus	<i>Tangible</i> yaitu segala bentuk yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi. <i>Emphaty</i> yaitu segala hal yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan wajib pajak. <i>Responsiveness</i> yaitu keinginan para staf untuk membantu para wajib pajak/pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. <i>Reliability</i> yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada wajib pajak untuk mengetahui tentang perpajakan. Kemampuan dalam mengaplikasikan pengetahuan perpajakan kepada wajib pajak dalam membayar kewajibannya.	Skala Likert
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan	Pengimplementasian aplikasi e-Filling yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui website DJP atau website Penyalur SPT Elektronik. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara online yang real time, dengan memanfaatkan jalur akses internet sesuai dengan prosedur dari e-Filling.	Skala Likert

Sumber: Indikator Kesadaran Wajib Pajak: [5]
Indikator Pelayanan Fiskus : [5]
Indikator Penerapan Sistem perpajakan : [5]

3.3 Populasi

Menurut [8] populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara pada tahun 2015 tercatat sebanyak 218.458 yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar.

3.4 Sampel

Menurut [8] sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Data yang diambil dari sampel harus *representative* (mewakili) populasi. Banyaknya jumlah sampel yang diambil dihitung dengan menggunakan rumus Slovin seperti dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Nilai e = batas toleransi kesalahan (dalam penelitian ini ditetapkan e = 0.05), n = 399,27 dibulatkan menjadi 400 Responden yang dapat mewakili populasi. Responden yang dapat

mewakili populasi dalam penelitian ini diharuskan memenuhi persyaratan berupa masih bekerja dan memperoleh penghasilan, melaporkan dan membayar pajak terutang pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara.

4. Hasil

4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Hasil dari regresi berganda dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,207	0,744		2,966	0,003
TTL.KWP	0,312	0,04	0,36	7,826	0,000
TTL.PF	0,122	0,044	0,13	2,747	0,006
TTL.AP	0,429	0,048	0,372	8,937	0,000

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan analisis regresi pada tabel 3 diatas, maka dapat diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,207 + 0,312X_1 + 0,122X_2 + 0,429X_3$$

Penjelasan mengenai persamaan regresi linier berganda di atas sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2,207 menunjukkan jika kesadaran wajib pajak (X_1) bernilai 0,000, pelayanan fiskus (X_2) bernilai 0,006 dan penerapan sistem administrasi perpajakan (X_3) bernilai 0,000 maka tingkat kepatuhan pembayaran pajak (Y) memiliki nilai 2,207.
2. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X_1) sebesar 0,312 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka kepatuhan dalam membayar pajak juga akan naik. Setiap kenaikan satu satuan kesadaran wajib pajak maka kepatuhan dalam membayar pajak mengalami kenaikan sebesar 0,312.
3. Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus (X_2) sebesar 0,122 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus mengalami kenaikan maka kepatuhan dalam membayar pajak juga akan naik. Setiap kenaikan satu satuan pelayanan fiskus maka kepatuhan dalam membayar pajak mengalami kenaikan sebesar 0,122.
4. Koefisien regresi variabel penerapan sistem administrasi perpajakan (X_3) sebesar 0,429 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan mengalami kenaikan maka kepatuhan dalam membayar pajak juga akan naik. Setiap kenaikan satu satuan penerapan sistem administrasi perpajakan maka kepatuhan dalam membayar pajak mengalami kenaikan sebesar 0,429.
5. Dari tabel diatas juga bisa terlihat bahwa dibandingkan nilai koefisien regresi antara kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi yaitu 0,312, 0,122, 0,429. Penerapan sistem administrasi perpajakan memiliki

nilai koefisien regresi paling besar diantara variabel lainnya maka bisa disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan (X_3) adalah variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak diterima.

4.2 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut ini hasil uji R^2 dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,773 ^a	0,597	0,592	1,143

a. Predictors: (Constant), TTL.SP, TTL.PF, TTL.KWP

b. Dependent Variable: TTL.KEPATUHAN

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan dari tabel 4 diatas, dapat diketahui hasil uji koefisien determinasi (R Square) dan/atau Adjusted R Square memperoleh nilai masing-masing sebesar 0,597 atau 59,7% dan/atau 0,592 atau 59,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak (X_1), pelayanan fiskus (X_2) dan penerapan sistem administrasi perpajakan (X_3) sebesar 59,7%, dan/atau 59,2% sedangkan sisanya 40,3% dan/atau 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.3 Hasil Uji Hipotesis

4.3.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil parsial atau uji t digunakan apakah variabel indenpenden yaitu kesadaran wajib pajak (X_1), pelayanan fiskus (X_2) dan penerapan sistem administrasi perpajakan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan hasil uji hipotesis sebagai berikut :

Pengujian H_1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi. Dari tabel 3 dapat diketahui harga koefisien t hitung dan nilai signifikansi t hitung untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak masing-masing adalah sebesar 7,826 dan 0,000. Nilai t hitung 7,826 lebih besar dari nilai t tabel 1,966 dan nilai signifikansi t hitung 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengujian H_2 : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi. Dari tabel 3 dapat diketahui harga koefisien t hitung dan nilai signifikansi t hitung untuk variabel Pelayanan Fiskus masing-masing adalah sebesar 2,747 dan 0,006. Nilai t hitung 2,747 lebih besar dari nilai t tabel 1,966 dan nilai signifikansi t hitung 0,006 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengujian H_3 : Penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi. Dari tabel 3 dapat diketahui harga

koefisien t hitung dan nilai signifikansi t hitung untuk variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan masing-masing adalah sebesar 8,937 dan 0,000. Nilai t hitung 8,937 lebih besar dari nilai t tabel 1,966 dan nilai signifikansi t hitung 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.3.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	763,207	5	152,641	116,925	,000 ^b
Residual	514,353	394	1,305		
Total	1277,56	399			

a. Dependent Variable: TTL.KEPATUHAN

b. Predictors: (Constant), TTL.AP, TTL.SP, TTL.PP, TTL.KWP, TTL.PF

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui hasil nilai F hitung dan nilai signifikan F hitung masing-masing adalah sebesar 116,925 dan 0,000. Nilai F hitung 116,925 lebih besar dari F tabel 2,2369 dan nilai signifikansi F hitung 0,000 lebih kecil dari koefisien signifikan 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji H_0 ditolak H_a diterima yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi.

4.4 Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 6 diketahui bahwa setiap kontribusi satu satuan variabel kesadaran wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak sebesar 0,312 dan bernilai positif. Pada tabel 6 dapat dilihat nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak (X_2) sebesar 0,000.

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi t hitung adalah 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan 0,05. Sehingga penelitian ini dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh karena semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [4] menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh [6] juga menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan dalam membayar pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh [5] menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.5 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Orang Pribadi

Dalam faktor ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu *tangible* yaitu segala bentuk yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi, *emphaty* yaitu segala hal yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan wajib pajak, *responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para wajib pajak/pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada wajib pajak untuk mengetahui tentang perpajakan, Kemampuan dalam mengaplikasikan pengetahuan perpajakan kepada wajib pajak dalam membayar kewajibannya dinegosiasikan.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 6 diketahui bahwa setiap kontribusi satu satuan variabel sanksi perpajakan (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak sebesar 0,122 dan bernilai positif. Pada tabel 6 dapat dilihat nilai signifikansi variabel sanksi perpajakan (X_2) sebesar 0,006.

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi t hitung adalah 0,006 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang di tentukan 0,05. Sehingga penelitian ini dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Variabel pelayanan fiskus berpengaruh karena jika fiskus cepat dalam menyiapkan data dan informasi yang diperlukan oleh wajib pajak maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [3] menyatakan bahwa pelayanan fiskus secara persial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.6 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 6 diketahui bahwa setiap kontribusi satu satuan variabel penerapan sistem administrasi perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak sebesar 0,429 dan bernilai positif. Pada tabel 6 dapat dilihat nilai signifikansi variabel sanksi perpajakan (X_3) sebesar 0,000.

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi t hitung adalah 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang di tentukan 0,05. Sehingga penelitian ini dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu penerapan sistem administarsi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Variabel penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh karena kemudahan yang di berikan oleh DJP dalam meningkatkan pelayanan, program e-Sistem dengan online maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melaporkan pajaknya secara cepat dan mudah sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.7 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4 diperoleh nilai *R square* sebesar 0,597. Hal ini menunjukkan bahwa variabel indenpenden yaitu kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administarsi perpajakan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan persentase 59,7% dan 40,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai F hitung 116,925 lebih besar dari F tabel 2,2369 dan nilai signifikansi F hitung 0,000 lebih kecil dari koefisien signifikan 0,05. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (Y).
2. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa pelayanan fiskus (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (Y).
3. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (Y).
4. Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1), pelayanan fiskus (X2) dan penerapan sistem administrasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [2] S. Resmi, *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [3] H. . Murti, J. J. Sondakh, and H. Sabijono, "Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado," *J. EMBA*. 3(2) 390 – 398. ISSN 2302-1174, 2014.
- [4] Muliari and S. Putu Ery, "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Prtama Denpasar Timur," *1(6) 1 – 23. ISSN 2303-1018.*, 2011.
- [5] W. Tuti, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib pajak Sebagai Variabel Inetrvening," *Jom FEKON*. (2)2 1 – 15., 2015.
- [6] Hardiningsih and N. Yulianawati, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak," *1(3) 126-142. ISSN 1979-4878.*, 2011.
- [7] L. Pandiangan, *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga, 2014.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.