



KAJIAN AKUNTANSI

Vol. 11 No. 02 Maret 2013

ISSN : 1693 - 0614

*Rozmita Dewi
Yuniarti*

Pengaruh Kompetensi Auditor Internal Terhadap Pendeteksian Fraudulent Financial Reporting (Studi Kasus pada BUMN Se-Kota Bandung)

*Sri Fadilah
Harlianto Utomo
Magnaz Lestira
Oktaroza &
Kania Nurcholisah*

Analisis Implementasi Corporate Social Responsibility : Studi pada BUMN di Kota Bandung

Hari Mulyadi

Membentuk Wirausaha Baru Melalui Pelatihan Kewirausahaan dan Magang Bagi Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia

*Elly Halimatusadiah,
Diamonalisa
Sofyanti & Nunung
Nurhayati*

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiscus Kepada Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bojonegara Bandung

*Susilo Setiyawan &
Epi Fitriah*

Kajian Gharar dan Maysir Dalam Transaksi Keuangan di Indonesia

*Sri Fadilah
Edi Sukarmanto
Hendra Gunawan &
Dadan H.Ilyas*

Pentingnya Membangun Budaya Organisasi yang Kuat Pada Organisasi Pengelola Zakat.

*Yuni Rosdiana
Nurhayati*

Pengaruh Persepsi Orang Tua Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat untuk Menjadi Nasabah dan Mendorong Minat untuk Menjadi Nasabah dan Mendorong Minat Mahasiswa Baru dalam Mengambil Konsentrasi Perbankan

Diterbitkan oleh :
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi
UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG



Diterbitkan oleh :

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Bandung

Penanggung Jawab

Dr.Sri Fadilah,SE.,M.Si.,Ak
(Ketua Program Studi Akuntansi FE UNISBA)

Editor

Dr.Sri Fadilah,SE.,M.Si.,Ak
Magnaz Lestira Oktaroza, SE.,M.Si.,Ak
Nurleli,SE.,M.Si
Ririn Sri Kuntorini,Dra.,M.Hum

Sekretaris Editor

Epi Fitriah,SE.,M.Si.,Ak

Keuangan

Yuni Rosdiana,SE.,M.Si.,Ak

Sirkulasi

Ely Nurlaely Ramdhani

Alamat Penerbit/Redaksi

Program Studi Akuntansi FE Unisba
Jl.Tamansari No.1 Bandung 40116
Telp. (022) 4264064,4203368 ext 314
Faks. (022) 4262064

Terbit dua kali dalam setahun : Maret dan September
Terbit pertama kali Maret 2003

Redaksi menerima naskah berupa artikel penelitian maupun artikel hasil pengkajian.
Pendapat yang dimuat dalam jurnal ini sepenuhnya pendapat pribadi penulis ,
tidak mencerminkan pendapat redaksi,
dan telah disajikan menurut sistematika yang ditetapkan pada halaman akhir jurnal ini .

DAFTAR ISI

- Pengaruh Kompetensi Auditor Internal Terhadap Pendeteksian Fraudulent Financial Reporting (Studi Kasus pada BUMN Se-Kota Bandung).....1**
Rozmita Dewi Yuniarti
- Analisis Implementasi Corporate Social Responsibility : Studi Kasus pada BUMN di Kota Bandung.....22**
Sri Fadilah, Harlianto Utomo, Magnaz Lestira Oktaroza & Kania Nurcholisah
- Membentuk Wirausaha Baru Melalui Pelatihan Kewirausahaan dan Magang Bagi Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia48**
Hari Mulyadi
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiscus kepada Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bojonegara Bandung.....64**
Elly Halimatusadiah, Diamonalisa Sofyanti & Nunung Nurhayati
- Kajian Gharar dan Maysir dalam Transaksi Keuangan di Indonesia.....91**
Susilo Setiyawan & Epi Fitriah
- Pentingnya Membangun Budaya Organisasi yang Kuat pada Organisasi Pengelola Zakat.....112**
Sri Fadilah, Edi Sukarmanto, Hendra Gunawan & Dadan H.Ilyas
- Pengaruh Persepsi Orang Tua Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat untuk Menjadi Nasabah dan Mendorong Minat untuk Menjadi Nasabah dan Mendorong Minat Mahasiswa Baru dalam Mengambil Konsentrasi Perbankan.....135**
Yuni Rosdiana, Nurhayati & Helliana

PENGANTAR REDAKSI

*Bismillahirrahmanirrahim
Assalamua'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur kita panjatkan ke Hadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita, begitu juga shalawat dan salam kita limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Berkat Ridho-Nya Program Studi Akuntansi dapat secara rutin menerbitkan jurnal "Kajian Akuntansi" yang mengupas berbagai hal seputar akuntansi baik konsep maupun aplikasi.

Kajian Akuntansi ini lahir sebagai sarana komunikasi ilmu pengetahuan khususnya bidang akuntansi dan merupakan salah satu bentuk eksistensi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Unisba dalam melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi.

Pada edisi kali ini kami sampaikan kepada para pembaca lima artikel yang cukup beragam topiknya. Ada pembahasan yang berkaitan dengan pengaruh Kompetensi Auditor Internal Terhadap Pendeteksian Fraudulent inancial Reporting, Pengaruh Pelayanan Fiscus kepada Wajib Pajak, Kajian Gharar dan Maysir dalam Transaksi Keuangan di Indonesia serta topik-topik lainnya yang tidak kalah menarik.

Kami menyadari banyak kekurangan dalam penerbitan jurnal kami kali ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan. Terakhir semoga dengan terbitnya jurnal ini dapat memicu semangat seluruh staf pengajar program studi akuntansi untuk berkarya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pengaruh Kualitas Pelayanan fiskus kepada wajib pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak di KPP Bojonegara

Oleh :

Elly Halimatusadiah, SE., MM., M.Si. Ak.,

Diamonalisa Sofianty, SE, M.Si.,

Nunung Nurhayati, SE.M.Si. Ak.

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan kualitas pelayanan dari fiscus yang baik maka akan mendorong para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak, begitupun wajib pajak yang mempunyai pengetahuan perpajakan maka akan patuh membayar pajak. Metode penelitian yang dibuat dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal (sebab-akibat) yang mengaitkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan merumuskan hipotesis setelah membuat paradigma penelitian. Penelitian diambil pada 100 orang wajib pajak orang pribadi yang tersebar di wilayah KPP Bojonegara. Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiscus kepada wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan Fiscus, Pengetahuan perpajakan dan Kepatuhan

membayar pajak orang pribadi

1. PENDAHULUAN

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Dengan demikian pemungutan pajak berdasarkan undang-undang mengandung pengertian bahwa terhadap mereka yang ternyata mengabaikan atau melanggar ketentuan pembayaran pajak akan dikenakan suatu sanksi penagihan secara paksa dalam bentuk penyitaan, penyegehan ataupun penahanan. Akan tetapi kenyataan yang ada, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak (Anshari Ritonga, 2010).

Menurut Agus Martowardojo (2011), wajib pajak orang pribadi masih sangat rendah dalam menyerahkan SPT, yaitu hanya 8,5 juta dari total jumlah 110 juta pekerja.. Dari jumlah pembayar pajak tersebut, rasio SPT terhadap pekerja aktif di Indonesia hanya 7,73 persen, masih belum memadai bila dibandingkan dengan Jepang yaitu 50 persen dari jumlah penduduknya, oleh karena rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak bisa pula dilihat dari banyaknya wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Kesadaran masyarakat baru

nampak di hari-hari terakhir batas waktu penyerahan SPT, hal itu tetap menunjukkan adanya kemajuan tingkat kepatuhan dari wajib pajak, terlihat masyarakat berduyun-duyun untuk menunaikan kewajibannya membayar pajak, (Agus Susanto, 2009). Menurut salah satu pegawai di KPP Bojonegara mengatakan bahwa sampai saat ini masih adanya wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT Masa dan Tahunan baik Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi (Agus Kusumah, 2012). Hal ini juga terjadi di Indonesia bahwa tingkat penyampaian SPT tahunan pada Direktorat Jendral Pajak republik Indonesia dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1

Tabel Penyampaian SPT Tahunan Direktorat Jendral Pajak

Tahun	Jumlah WP	Tepat Waktu Menyampaikan SPT		Terlambat Menyampaikan SPT		Tidak Menyampaikan SPT	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
2006	12.233.876	6.239.277	51,00	978.711	8,00	5.015.888	41,00
2007	12.987.988	6.653.740	51,23	322.102	2,48	6.012.146	46,29
2008	13.566.877	6.159.363	45,40	461.275	3,40	6.946.239	51,20
2009	13.857.655	6.235.945	45,00	824.531	5,95	6.797.179	49,05
2010	14.988.987	6.295.375	42,00	449,67	3,00	8.243.942	55,00

Sumber: Direktorat Jendral Pajak Republik Indonesia (2011)

Dari data di atas, maka dapat dilihat bahwa masih saja ada wajib pajak yang terlambat dalam menyampaikan SPT tahunan, bahkan wajib pajak wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Dirjen Pajak (Dalam Media Indonesia, 23 Agustus 2011) menyatakan bahwa “semakin tinggi tingkat rasio penyampaian SPT Tahunan menunjukkan semakin meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak”

Berikut ini adalah rasio tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung tahun 2008-2011

Tabel 1.2

Rasio Tingkat Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahun 2008 -2011
pada KPP Pratama Bandung

Tahun	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)			
	Bojonegoro	Cibeunying	Cicadas	Karees
2008	35%	60%	56%	57%
2009	32%	51%	51%	37%
2010	35%	37%	58%	82%
2011	52%	33%	21%	57%

Sumber: diolah dari KPP Pratama Bandung (2012)

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1 yang menunjukkan rasio tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung tahun 2008 – 2011 sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 1.2 , menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung tahun 2008 – 2011 sebagai berikut: Rata-rata tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bojonagara selama 4 tahun dari tahun 2008-2011 sebesar 38,5%, sedangkan di KPP Cibeunying sebesar 45,25%, di KPP

Cicadas sebesar 46,5% dan di KPP Karees sebesar 58,25%. Berkaitan dengan rendahnya tingkat rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bojonegoro yang masih rendah dibandingkan dengan KPP lainnya, maka peneliti bermaksud hendak meneliti di KPP Bojonegoro. Adapun pertimbangan lain bahwa wilayah KPP Bojonegoro merupakan wilayah terluas didaerah Bandung Utara, yang terdiri dari beberapa kecamatan yaitu kecamatan Cicendo (terdapat 6 kelurahan), kecamatan Andir (terdapat 6 kelurahan), kecamatan Sukajadi (terdapat 5 kelurahan) dan kecamatan Sukasari (terdapat 4 kelurahan), sehingga KPP tersebut dapat mewakili dari seluruh Wajib Pajak orang pribadi.

Rendahnya Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan SPT Tahunan di KPP Bojonagoro, Direktorat Jendral Pajak memiliki banyak cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan fiscus terhadap wajib pajak. Karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan petugas wajib pajak sendiri. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan fiscus kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan fiscus terhadap wajib pajak, pengetahuan perpajakan buat wajib pajak juga sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sekarang Indonesia memakai *self assessment system* dan hal tersebut menuntut wajib pajak untuk memahami perpajakan di Indonesia agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan piscus diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan

dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan system informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan buat wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sekarang Indonesia memakai *self assessment system* dan hal tersebut menuntut wajib pajak untuk memahami perpajakan di Indonesia agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik.

Berdasarkan latar belakang di atas , maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan fiskus kepada wajib pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak di KPP Bojonegara** ”.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa identifikasi masalah diantaranya yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak di KPP Bojonegara.
2. Bagaimana pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak di KPP Bojonegara.
3. Bagaimana Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bojonegara.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan fiscus kepada wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bojonegara.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat dirumuskan untuk :

1. Menganalisis kualitas pelayanan piscus terhadap wajib pajak di KPP Bojonegara.
2. Menganalisis pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak di KPP Bojonegara.
3. Menganalisis Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bojonegara.
4. Menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bojonegara.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan piscus terhadap wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi KPP dan Wajib Pajak

Dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian di bidang yang sama.

2.KERANGKA TEORITIS

2.1 Kualitas Pelayanan Fiscus Terhadap Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Fiscus Terhadap wajib pajak di departemen perpajakan merupakan sesuatu hal yang perlu diperhatikan karena berhubungan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Terdapat beberapa definisi yang menjelaskan mengenai kualitas. Definisi kualitas menurut Lena Ellitan (2007:44) menyatakan bahwa :“Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan.”

Definisi kualitas yang ditulis Ever dalam Lena Elitan (2007:45) menyatakan bahwa : “Perusahaan yang berhasil adalah yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah perusahaan yang berkualitas.”

Dari kedua definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, kebutuhan dan memberikan kepuasan pada pelanggan.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Boediono (2003:60) menyatakan bahwa: “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta

kepuasan dan keberhasilan.”

Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menurut (Lena Elitan, 2007:25) menyatakan bahwa :

1. Pelayanan umum yang sederhana
Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.
2. Pelayanan umum yang terbuka
Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.
3. Pelayanan umum yang lancar
Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.
4. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat
Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak memiliki uang.
5. Pelayanan umum yang lengkap
Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
6. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

7. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelanggan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

2.2 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, yaitu dengan system *self assessment system*. Dalam system ini, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, dan menetapkan besarnya jumlah pajak penghasilan yang terutang dan melaporkannya ke kantor pelayanan pajak, atau kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan atau dapat juga disampaikan melalui kantor pos, pojok pajak, mobil keliling dan tempat khusus penerimaan surat pemberitahuan tahunan (*drop box*) setelah tahun pajak berakhir.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memiliki kesadaran untuk patuh terhadap aturan undang-undang perpajakan yang berlaku dan dapat mengimplementasikannya secara nyata. Kepatuhan dalam perpajakan dibedakan menjadi dua macam yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal merupakan keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi

kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Definisi kepatuhan perpajakan menurut James yang dikutip oleh Gunadi (2005,5) menyatakan bahwa :

“Kepatuhan pajak (*tax compliance*) berarti bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*) peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.”

Menurut Safri Nurmantu (2003, 86), “terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal”. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif /hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Sedangkan yang dimaksud kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang dan tata cara dalam perpajakan

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139): “Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan.”

Dari keempat definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan kualitas pelayanan dari fiscus yang baik maka akan mendorong para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak banyak langkah yang dilakukan oleh DJP yaitu salah satunya melakukan system modernisasi perpajakan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Rangkaian kualitas pelayanan publik yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai

berikut :

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyaratana mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapakan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam

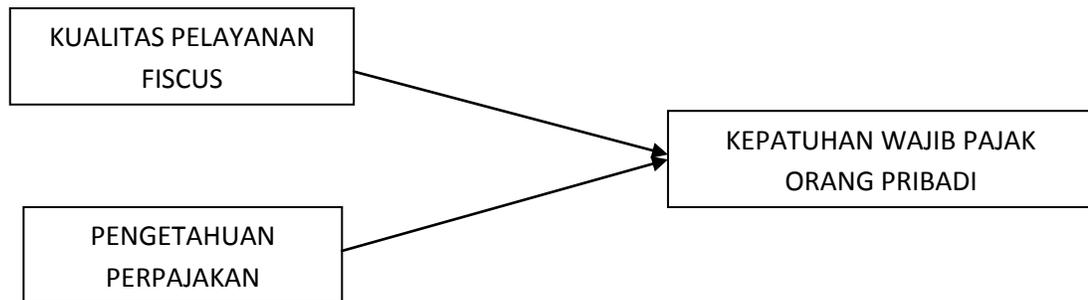
menghasilkan output.

- d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat
Yang dimaksud tepat disini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Missal, kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.
- e. Pelayanan umum yang lengkap
Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
- f. Pelayanan umum yang wajar
Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.
- g. Pelayanan umum yang terjangkau
Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan DJP sendiri harus mengetahui seberapa besar tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan. Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan suatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan pajak secara intensif dan kontinyu akan

meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.”

Berdasarkan penjelasan dan penelitian terdahulu maka dapat dibuat model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Pengaruh variabel Independen terhadap variabel dependen

1

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat hipotesis yaitu

H1 = Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan fiscus terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi di KPP Bojonagara

H2 = Terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi di KPP Bojonagara

H3 = Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiscus kepada wajib pajak dan

pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di

KPP Bojonagara

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Kualitatif

3.1.1 Kualitas pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak

Sebanyak 24 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak yang diajukan kepada 100 responden di KPP BOJONAGARA Bandung, dengan 7 dimensi yaitu pelayanan umum yang sederhana, pelayanan umum yang terbuka, pelayanan umum yang lancar, pelayanan yang dapat menyajikan secara tepat, pelayanan umum yang lengkap, pelayanan umum yang wajar, pelayanan umum yang terjangkau di dapat hasil sebagai berikut:

1. Pelayanan Umum Yang Sederhana

Tabel 4.10

Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator

Pelayanan Umum Yang Sederhana

No	Butir Kuesioner	Skor Jawaban Responden					Jumlah		
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak menyulitkan	F	0	1	11	51	37	424	84,8

2	Prosedur pelayanan fiskus tidak bertele-tele	F	1	4	13	38	44	420	84
3	Persyaratan administrasi wajib pajak mudah dipenuhi	F	0	1	11	56	32	419	83,8
4	Petugas fiskus tidak mencari kesempatan dalam kesempatan	F	0	5	11	44	40	419	83,8
	Total	F	1	11	46	189	153	1.682	84,1

Sumber: Hasil pengolahan data 2013

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan di bab III pada tabel 3.8, Kualitas Pelayanan Fiskus kepada Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pelayanan Umum Yang Sederhana, diperoleh score 1.682 atau 84,1% yang berarti **sangat baik**. Hal ini didukung karena pelayanan yang diberikan fiskus tidak menyulitkan dengan pencapaian score 84,8%, prosedurnya tidak bertele-tele dengan pencapaian score 84%, persyaratan administrasi mudah dipenuhi dengan pencapaian score 83,8% dan petugas fiskus tidak mencari kesempatan dalam kesempatan dengan pencapaian score 83,8%.

2. Pelayanan Umum Yang Terbuka

Tabel 4.11

Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator

Pelayanan Umum Yang Terbuka

No	Butir Kuesioner	Skor Jawaban Responden					Jumlah		
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Petugas fiskus memberikan penjelasan kepada wajib pajak dengan sejujur-jujurnya	F	1	2	12	43	42	423	84,6
2	Petugas fiskus memberikan penjelasan mengenai perpajakan sesuai peraturan dan norma yang berlaku	F	0	1	9	56	34	423	84,6
3	Petugas fiskus dalam memberikan penjelasan tidak menakut-nakuti wajib pajak	F	0	3	9	48	40	425	85
4	Petugas fiskus tidak mengharapkan imbalan dari wajib pajak	F	0	3	12	47	38	420	84
5	Petugas fiskus memberikan informasi yang sejelas-jelasnya	F	0	4	7	49	40	425	85
	Total		1	13	49	243	194	2.116	84,64

Sumber: Hasil pengolahan data 2013

Kualitas Pelayanan Fiskus kepada Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pelayanan Umum Yang Terbuka, diperoleh score 2.116 atau 84,64% yang berarti **sangat baik**.

Hal ini didukung karena petugas fiskus telah memberikan penjelasan kepada wajib pajak dengan sejujurnya dengan pencapaian score 84,6%, petugas fiskus telah memberikan penjelasan mengenai perpajakan sesuai dengan peraturan norma yang berlaku dengan pencapaian score 84,6%, petugas fiskus dalam memberikan

penjelasan tidak menakutkan wajib pajak pencapaian score 85%, petugas fiskus tidak mengharapkan imbalan dari wajib pajak dengan pencapaian score 84% dan petugas fiskus telah memberikan informasi yang sejelas-jelasnya dengan pencapaian score 85%.

1. Pelayanan Umum Yang Lancar

Tabel 4.12

**Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator
Pelayanan Umum Yang Lancar**

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah	
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah sesuai dengan kebutuhan wajib pajak	F	1	2	10	49	38	421	84,2
2	Dalam melaporkan pajak di KPP telah disediakan tempat pelayanan terpadu	F	1	0	6	66	27	418	83,6
3	Ruang penyerahan SPT dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) bersih, dingin dan tertata rapi	F	0	3	9	44	44	429	85,8
	Total		2	5	25	159	109	1268	84,53

Sumber: hasil pengolahan data 2013

Kualitas Pelayanan Fiskus kepada Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pelayanan Umum Yang Lancar, diperoleh score 1.268 atau 84,53% yang berarti **sangat baik**. Hal ini didukung karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) sudah sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dengan pencapaian score 84,2%, dalam melaporkan pajak di KPP telah disediakan tempat pelayanan terpadu dengan pencapaian score 83,6% dan ruang penyerahan SPT dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) bersih, dingin dan tertata rap dengan pencapaian skor 85,8%.

2. Pelayanan Yang Dapat Menyajikan Secara Tepat

Tabel 4.13

Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator Pelayanan Yang Dapat Menyajikan Secara Tepat

No	Butir Kuesioner	Skor Jawaban Responden					Jumlah		
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Jadwal waktu pelaporan wajib pajak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh KUP	F	0	0	9	56	35	426	85,2
2	Fiskus melakukan penagihan pajak tepat sasaran dan tepat waktu	F	0	0	14	56	30	416	83,2
	Total	F	0	0	23	112	65	842	84,2

Sumber: hasil pengolahan data 2013

Kualitas Pelayanan Fiskus kepada Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pelayanan Yang Dapat Menyajikan Secara Tepat, diperoleh score 842 atau 84,2% yang berarti **sangat baik**. Hal ini didukung karena jadwal waktu pelaporan wajib pajak sesuai dengan yang ditetapkan oleh KUP dengan pencapaian score 85,2% dan fiskus

melakukan penagihan pajak tepat sasaran dan tepat waktu dengan pencapaian score 83,2%.

3. Pelayanan Umum Yang Lengkap

Tabel 4.14
Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator
Pelayanan Umum Yang Lengkap

No	Butir Kuesioner	F	Skor Jawaban Responden					Jumlah	
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Petugas memberikan informasi yang lengkap	F	0	0	13	43	44	431	86,2
2	Petugas memberikan pelayanan yang ramah dan cakap dan gesit	F	0	2	13	44	41	424	84,8
3	Petugas bekerja secara profesional	F	0	0	9	51	40	431	86,2
4	Formulir yang tersedia di kantor pajak mudah untuk didapatkan	F	1	0	7	51	41	431	86,2
Total		F	1	2	42	189	166	1.717	85,85

Sumber: hasil pengolahan data 2013

Kualitas Pelayanan Fiscus kepada Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pelayanan Umum Yang Lengkap, diperoleh score 1.717 atau 85,5% yang berarti **sangat baik**. Hal ini didukung karena petugas memberikan informasi yang lengkap dengan pencapaian score 85,2%, petugas memberikan pelayanan yang ramah, cakap dan gesit dengan pencapaian score 84,8%, petugas bekerja secara professional dengan pencapaian score 86,2% dan formulir yang tersedia di kantor pajak mudah untuk didapatkan dengan pencapaian score 86,2%.

4. Pelayanan Umum Yang Lancar

Tabel 4.15

Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator

Pelayanan Umum Yang Wajar

No	Butir Kuesioner	Skor Jawaban Responden					Jumlah		
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Pelayanan yang diberikan tidak dibuat-buat	F	1	1	7	52	39	427	85,4
2	Peraturan yang dibuat tidak memberatkan wajib pajak	F	0	1	14	41	44	428	85,6
	Total	F	2	2	21	93	83	855	85,5

Sumber: Hasil pengolahan data 2013

Kualitas Pelayanan Fiskus kepada Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pelayanan Yang Wajar diperoleh score 855 atau 85,5% yang berarti **sangat baik**. Hal ini didukung karena pelayanan yang diberikan tidak dibuat-buat dengan pencapaian score

85,4% dan peraturan yang dibuat tidak memberatkan wajib pajak dengan pencapaian score 85,6%.

5. Pelayanan Umum Yang Terjangkau

Tabel 4.16

**Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator
Pelayanan Umum Yang Terjangkau**

No	Butir Kuesioner	F	Skor Jawaban Responden					Jumlah	
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Tempat pelayanan pajak mudah terjangkau dengan angkutan umum	F	1	3	18	49	29	402	80,4
2	Sanksi bunga 2% perbulan atas keterlambatan pembayaran dan penyetoran pajak tidak terlalu memberatkan wajib pajak	F	3	5	36	41	15	360	72
3	Tarif pajak penghasilan dapat diketahui oleh setiap wajib pajak	F	1	1	12	53	33	416	83,2
4	Tarif pajak sesuai dengan kemampuan wajib pajak	F	1	2	15	46	36	414	82,8
	Total	F	6	11	81	189	113	1.592	79,6

Sumber: hasil pengolahan data 2013

Kualitas Pelayanan Fiscus kepada Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pelayanan Umum Yang Terjangkau, diperoleh score 1.592 atau 79,6% yang berarti **baik**. Hal ini didukung karena tempat pelayanan pajak mudah terjangkau dengan angkutan umum dengan pencapaian score 80,4%, sanksi bunga 2% per bulan atas keterlambatan pembayaran dan penyetoran pajak tidak terlalu memberatkan wajib pajak dengan pencapaian score 72%, tariff pajak penghasilan dapat diketahui oleh setiap wajib pajak dengan pencapaian score 83,2% dan tariff pajak sesuai dengan kemampuan wajib pajak dengan pencapaian score 82,8%.

3.1.2 Pengetahuan Mengenai Perpajakan

Tabel 4.17

**Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator
Pengetahuan Mengenai Perpajakan**

No	Butir Kuesioner	F	Skor Jawaban Responden					Jumlah	
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) harus dimiliki oleh setiap wajib pajak	F	2	0	10	48	40	424	84,8
2	NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang anda miliki sesuai dengan domisili anda	F	1	0	5	63	31	422	84,4
3	Melapor SPT harus dilakukan oleh setiap wajib pajak	F	0	0	4	53	43	438	87,6
4	Mengisi SPT merupakan sesuatu yang mudah	F	0	1	8	55	36	425	85

	dilakukan oleh setiap wajib pajak								
5	Didalam mengisi SPT wajib pajak jarang melakukan kesalahan dalam mengisinya	F	0	6	20	44	30	397	79,4
6	Melaporkan SPT masa paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya	F	0	2	24	48	26	397	79,4
7	Melaporkan SPT tahunan paling lambat tanggal 31 Maret tahun berikutnya	F	1	3	20	49	27	397	79,4
8	Pembayaran pajak dapat dilakukan di kantor pos atau bank persepsi	F	0	3	20	38	39	412	82,4
9	Di dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajak menggunakan sarana SSP	F	0	0	16	51	33	417	83,4
10	Setiap wajib pajak mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya dalam pelaksanaan perpajakan	F	0	2	9	49	40	427	85,4
11	Jika ada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakan atau melakukan rekayasa dalam melaksanakan kewajiban perpajakan akan dikenakan sanksi	F	3	4	13	33	47	417	83,4

	Total	F	7	21	149	531	292	4.573	83,15
--	--------------	----------	---	----	-----	-----	-----	-------	-------

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Wajib Pajak dilihat dari dimensi Pengetahuan Mengenai Perpajakan, diperoleh score 4.573 atau 83,15% yang berarti **baik**. Hal ini didukung karena NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) harus dimiliki oleh setiap wajib pajak dengan pencapaian score 84,8%, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang anda miliki sesuai dengan domisili anda dengan pencapaian score 84,4%, melapor SPT harus dilakukan oleh setiap wajib pajak dengan pencapaian score 87,6%, mengisi SPT merupakan sesuatu yang mudah dilakukan oleh setiap wajib pajak dengan pencapaian score 85%, di dalam mengisi SPT wajib pajak jarang melakukan kesalahan dalam mengisinya dengan pencapaian score 79,4%, melaporkan SPT masa paling lambat tanggal 20 bulan dengan pencapaian score 79,4%, melaporkan SPT tahunan paling lambat tanggal 31 Maret tahun berikutnya dengan pencapaian score 79,4%, pembayaran pajak dapat dilakukan di kantor pos atau bank persepsi dengan pencapaian score 82,4%, di dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajak menggunakan sarana SSP dengan pencapaian score 83,4%, setiap wajib pajak mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya dalam pelaksanaan perpajakan dengan pencapaian score 85,4% dan jika ada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakan atau melakukan rekayasa dalam melaksanakan kewajiban perpajakan akan dikenakan sanksi dengan pencapaian score 82,8%.

3.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 4.18

Rekapitulasi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

No	Butir Kuesioner	F	Skor Jawaban Responden					Jumlah	
			1	2	3	4	5	Skor	%
1	Anda sebagai WP pajak mendaftarkan diri dan mendapatkan NPWP dilakukan di KPP	F	0	1	0	61	38	436	87,2
2	Anda sebagai WP melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu	F	0	1	3	54	42	437	87,4
3	Anda sebagai WP dalam menyampaikan SPT tepat waktu	F	0	1	4	56	39	433	86,6
4	Anda sebagai WP melakukan pembayaran pajak dilakukan di kantor pos atau di bank persepsi	F	0	5	13	49	33	410	82
5	Anda sebagai WP melaporkan SPT masa atau SPT tahunan dilakukan di KPP	F	0	0	14	48	38	424	84,8
6	Anda sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak selalu menghindari bunga keterlambatan	F	4	12	12	41	31	383	76,6
7	Anda sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT selalu menghindari denda administrasi perpajakan atas keterlambatan	F	5	15	8	34	38	385	77

	menyampaikan SPT								
8	Anda sebagai WP merasa puas akan pelayanan fiskus sehingga anda patuh dalam pembayaran dan pelaporan pajak	F	1	1	11	48	39	423	84,6
	Total	F	10	36	65	391	298	3.331	83,27

Sumber: Hasil pengolahan data 2013

Wajib Pajak dilihat dari dimensi Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi, diperoleh score 3.331 atau 83,27% yang berarti **baik**. Hal ini didukung karena Anda sebagai wajib pajak mendaftarkan diri dan mendapatkan NPWP dilakukan di KPP dengan pencapaian score 87,2%, anda sebagai wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu dengan pencapaian score 87,4%, anda sebagai wajib pajak dalam menyampaikan SPT tepat waktu dengan pencapaian score 86,6%, anda sebagai wajib pajak melakukan pembayaran pajak dilakukan di kantor pos atau di bank persepsi dengan pencapaian score 82%, anda sebagai wajib pajak melaporkan SPT masa atau SPT tahunan di lakukan di KPP dengan pencapaian score 84,8%, anda sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak selalu menghindari akan bunga keterlambatan dengan pencapaian score 76,6%, anda sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT selalu menghindari akan denda administrasi perpajakan atas keterlambatan menyampaikan SPT dengan pencapaian score 77%, dan anda sebagai wajib pajak merasa puas akan pelayanan fiskus sehingga anda patuh dalam pembayaran dan pelaporan pajak dengan pencapaian score 84,6%.

3.2 Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bojonagara. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Sebelum menggunakan analisis regresi berganda maka data yang telah diperoleh, dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik yang meliputi pengujian normalitas data, Multikolinieritas, Heterokedastisitas, sebagai persyaratan menggunakan uji multiple regresi.

2

- **Hasil Uji Validitas & Reliabilitas**

Dalam pengujian validitas dengan rumus rank spearman, ternyata semua instrumen kuesioner memiliki factor loading $> 0,40$, maka semua item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid mengukur suatu variabel. Dan pengujian reliabilitas untuk mengukur konsistensi interval penggunaan instrument dakan *cronbach's alpha coefficient* diketahui bahwa semua variable diperoleh rata-rata nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka secara keseluruhan variabel dikatakan reliabel.

3.2.1 Uji Asumsi Klasik.

a. Pengujian Normalitas

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan sebesar 0,200, maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, karena nilai $p (sig.) > 0,05$.

a. Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* menunjukkan bahwa semua nilai tolerance lebih besar dari nilai default yang ditentukan sebesar 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan di bawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua

variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa tidak terjadi problem multikolinieritas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dengan uji *Glejser* diperoleh hasil nilai koefisien masing- masing variable independen tidak signifikan ($p > 0,05$) terhadap residual, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut tidak terdapat problem heterokedastisitas.

3 3.2.2 Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis pertama untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian penunjukkan hasil perhitungan sebagai berikut:

1. Pada tingkat signifikan 5%, ternyata terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dapat dilihat dari tabel di bawah ini

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.119	3.181		1.619	.109					
	Kualitas pelayanan	.247	.032	.617	7.822	.000	.660	.622	.587	.908	1.104
	pengetahuan wp	.072	.040	.142	1.799	.075	.331	.180	.135	.908	1.104

a. Dependent Variable: kepatuahn wp

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai t_{hitung} sebesar 7,822, sedangkan t tabel dengan df ($100-2=98$), dan $\alpha=0,05$, diperoleh 2,00, jadi t_{hitung} 7,822 $>$ t tabel 2,00, dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan

fiscus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Disamping itu juga pengujian dapat dilihat melalui nilai Signifikansi (Sig) pada tabel 4.1 adalah *p-value* (sig) 0,000. Berhubung sig 0,00 adalah $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis yang penulis ajukan terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiscus terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

Sedangkan besarnya koefesien korelasi antara kualitas pelayanan fiscus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 66%, Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiscus kepada wajib pajak merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan yang menungknkan para wajib pajak untuk membayar pajak dengan tepat waktu.

3.2.3 Pengujian Hipotesis yang kedua

Pengujian hipotesis kedua untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian penunjukkan hasil perhitungan sebagai berikut:

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai t_{hitung} sebesar 1,799, sedangkan t tabel dengan df ($100-2= 98$), dan $\alpha=0,10$, diperoleh 1,671, jadi t hitung 1,799 $>$ t tabel 1,671, dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Disamping itu juga pengujian dapat dilihat melalui nilai Signifikansi (Sig) pada tabel 4.1 adalah *p-value* (sig) 0,075. Berhubung sig 0,075 adalah $< 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis yang penulis ajukan terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

Hal ini berarti bahwa pendidikan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih menyadari akan kemauan membayar kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan pajak, disebabkan karena tingkat pendidikan wajib pajak sebagian 70% lebih berasal dari SD, SLTP, SLTA,. Ini merupakan tugas tambahan para petugas pajak atau Dirjen Pajak untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan pengajaran, pelatihan atau penjelasan-penjelasan tentang pengetahuan peraturan pajak kepada wajib pajak agar mereka lebih tau secara mendalam tentang pengetahuan peraturan perpajakan.

3.3.3 Pengujian Hipotesis ke 3

Pengujian hipotesis ketiga untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiscus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian penunjukkan hasil perhitungan sebagai berikut

Tabel 4.2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	948.066	2	474.033	40.347	.000 ^a
	Residual	1139.644	97	11.749		
	Total	2087.710	99			

a. Predictors: (Constant), pengetahuan wp, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepatuahn wp

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 40,347, sedangkan F_{tabel} dengan df ($100-2= 98$), dan $\alpha=0,05$, diperoleh 1,42, jadi $t_{hitung} 40,347 > t_{tabel} 1,42$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiscus dan pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Disamping itu juga pengujian dapat dilihat melalui nilai Signifikansi (Sig) pada tabel 4.2 adalah *p-value* (sig) 0,000. Berhubung sig 0,000 adalah $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis yang penulis ajukan terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Walaupun sebagian besar tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi yang berada pada KPP bojonegara 70%, tapi para pegawai pajak yang berada pada wilayah Bojonegara senantiasa melakukan sosialisasi sehubungan dengan peraturan perpajakan, dan meningkatkan berbagai macam pelayanan sehingga berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.

4. KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiscus terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiscus kepada wajib pajak merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan yang menungkingkan para wajib pajak untuk membayar pajak dengan tepat waktu.
2. Terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa pendidikan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih menyadari akan kemauan membayar kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan pajak, disebabkan karena tingkat pendidikan wajib pajak sebagian 70% mempunyai pendidikan SD, SLTP, SLTA, Ini merupakan tugas tambahan para petugas pajak atau Dirjen Pajak untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan pengajaran, pelatihan atau penjelasan-penjelasan tentang pengetahuan

peraturan pajak kepada wajib pajak agar mereka lebih tau secara mendalam tentang pengetahuan peraturan perpajakan

3. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiscus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena perbedaannya signifikan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis kepada wajib pajak selaku pengusaha dan KPP Bojonegara Bandung untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Petugas pajak yang ada di KPP Bojonegara harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat, mempunyai kemampuan dan pengetahuan perpajakan dalam menjelaskan prosedur tata cara pembayaran yang dapat dipahami oleh para wajib pajak dengan tidak berbelit-belit, sehingga para wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi dapat merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang telah diberikan oleh KPP Bojonagara.
2. Dari hasil penelitian bahwa pengetahuan perpajakan walaupun berpengaruh, tetapi disarankan para wajib pajak yang berada disekitar KPP Bojonagara kebanyakan pendidikan yang terbanyak sampai SMA, maka para petugas KPP Bojonagara harus senantiasa memberikan pelatihan dan penyuluhan yang berkaitan dengan Undang-undang perpajakan, sanksi pajak, promosi atau iklan pajak baik dimedia masa misalnya koran atau TV atau Radio serta sanksi bagi para pelanggar pajak, sehingga wajib pajak menjadi lebih taat dalam membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Martowardojo. “Baru 7% Masyarakat yang Sadar Pajak”.
www.okezone.com. Diakses pada 2011.
- Albari. 2009. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak”. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1, April 2009 Hal: 1-13.
- Anshari Ritonga. “Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak”.
www.okezone.com. Diakses pada 2011.
- Boediono, Wayan Koster, 2002. *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Devano Sony, dan Kurnia Rahayu Siti.2006.”Perpajakan konsep, teori, dan isu”, Jakarta : Kencana.
- Indra Kusumawati, dan Tardjo. 2006. “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assesment System”, Skripsi fakultas ekonomi universitas Trunojoyo.
- JurnalSkripsi.com. 2009. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan”, 24 april 2009.
- KEPMENPAN. Arti Pelayanan.www.google.com Kotler.2002.Arti Pelayanan.www.google.com
- Kurnia Rahayu Siti. 2010.”Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal”. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Narimawati, Umi.2011. “Penulisan Karya Ilmiah”,Bekasi : Genesis.
- Nihayah,Ida. “Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perseorangan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan”
- Nurhidayati dan Supriyati.2008. “Pengaruh pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak”

Rizal Palil.2010.” *Tax Knowledge and Tax compliance determinants in self assessment system in Malaysia*”.

Sofyan Taufan Marcus. 2000. “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar”, Tangerang, Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.

Suara merdeka.com. 2009. “Perlu Digenjot Tingkat Kepatuhan Wajib pajak”,
Semarang, 18 Juni 2009.

Sugiyono. 2011.”Statistika Untuk Penelitian”,Bandung : Alfabeta.

Sugiyono.2011.”Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D”,
Bandung :
Alfabeta.

Supadmi Niluh. 2006. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas
Pelayanan”. jurnal fakultas ekonomi universitas
udayana.

Supangat, Andi.2007. “Statistika”. Jakarta : Prenada Media Group

Suryadi. 2006. “Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak”, Jurnal keuangan publik Vol.4 No.1, April 2006, Hal 105-121.

Tamanda Kyun dalam Marziana, et al. 2009. Perceptions of Taxpayers with Level of Compliance: a Comparison in the East Coast Region, Malaysia. Accounting Department, College of Business Management and Accounting, Universiti Tenaga Nasional, Malaysia

Tjiptono. 2007. Kualitas Pelayanan. www.google.com

Wawa Mukti W. Permana. “Analisis Hubungan Antara Kepuasan terhadap Pelayanan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara, UI-TesisS2, Perpustakaan Universitas Indonesia.