

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN DI KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

HILDA JENITA SARE
NIM : 2010310402

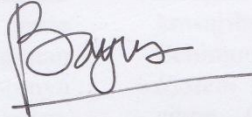
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Hilda Jenita Sare
Tempat, Tanggal Lahir : Maumere, 10 April 1992
N.I.M : 2010310402
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP
Pratama Surabaya Wonocolo

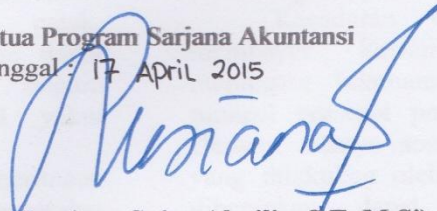
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 9 Maret 2015



(Bayu Sarjono, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA.,BKP)

Ketua Program Sarjana Akuntansi
Tanggal : 17 April 2015



(Dr. Luciana Spica Almiliana, S.E.,M.Si)

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO

Hilda Jenita Sare

STIE Perbanas Surabaya

Email: gennie_1004@yahoo.co.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

This research examines levels of taxpayer compliance in Tax Office Primary Surabaya Wonocolo by using several independent variables such as awareness tax payers and the taxationservice. The purpose of this study was to analyze the influence of the awareness tax payers and taxationservices on taxpayerscompliance in Tax Office Primary Surabaya Wonocolo. Sample used by the convenience sampling method. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires. Model analysis of the data used in this study is to examine the descriptive analysis andanalysis regression by used coefficient determination, f test and t test. Based on the results of data analysis is awareness taxpayers agency has positive and significant impact on taxpayerscompliancewith the level of significance $0,000 \leq 0.05$ and taxation service have notinfluence on taxpayer compliance with the level of significance $0,545 > 0.05$.

Key words : *Awarenes tax payers, taxation service, taxpayers compliance*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang. Perkembangan tersebut ditunjukkan dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pembangunan guna mensejahterakan rakyatnya. Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya membutuhkan biaya yang relatif besar. Untuk itu pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan negara, salah satunya melalui penerimaan pajak. Penerimaan pajak ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan negara terhadap penerimaan eksternal yakni pinjaman dari luar negeri.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak dibutuhkan peran aktif masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu upaya Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yakni dengan merubah

sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment System*. Dimana dalam *Self Assessment System* wajib pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Sehingga dengan adanya *Self Assessment System* ini diharapkan adanya perubahan sikap (kesadaran) wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan adanya sosialisai tentang pajak yang dilakukan oleh para petugas pajak diharapkan dapat merubah persepsi masyarakat tentang pajak sehingga mendorong masyarakat untuk sadar akan kewajibannya sebagai warga negara yang taat akan pajak.

Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak (Suryadi, 2006). Pancawati (2011) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Tryana, 2013). Nurmantu(2007), mendefinisikan melayani wajib pajak berarti “Melakukan komunikasi dengan wajib pajak. Isi pesan yang disampaikan fiskus adalah *tangibles* terkait pada lingkungan layanan itu disampaikan; *reability* terkait pada kinerja dan kepercayaan; *responsiveness* terkait dengan kemauan untuk membantu langganan; *courtesy* terkait dengan perilaku pihak yang melayani seperti kesopanan dan keramah-tamahan; *communication* terkait pada kemampuan menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelanggan.

Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, bertanggungjawab, disiplin dan transparan. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Intan Yuningtyas dkk, 2013).

Menurut data dari KPP Pratama Surabaya Wonocolo, kepatuhan wajib pajak badan di wonocolo terus mengalami kenaikan dalam tiga tahun terakhir ini. Namun masih cukup banyak wajib pajak yang tidak patuh. oleh karena itu, hal tersebut menarik perhatian untuk dilakukan penelitian terhadap wajib pajak badan di wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan diantaranya kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dari tahun 2011-2013.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan
di KPP Pratama Surabaya Wonocolo Tahun 2011-2013

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Jumlah SPT Tahunan
2011	10.504	9.707	2.979
2012	10.379	5.587	3.193
2013	11.763	6.148	3.771

Sumber : KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dan untuk menganalisis pengaruh

pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan kemauan dari dalam diri manusia dan juga proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapatkan keyakinan diri yang mendorong dilakukannya suatu tindakan. Muliari (2011) menjelaskan kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian Suryadi (2006) menjelaskan kesadaran Wajib Pajak dengan empat dimensi, yaitu: persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan. Wajib Pajak dikatakan sadar untuk membayar pajak ketika ia memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik yang patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai.

Penelitian Irianto (2005) dalam Arum (2012) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-

undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Pelayanan Perpajakan

Pelayanan perpajakan adalah pelayanan petugas pajak dalam melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Tryana, 2013).

Penelitian Nurmantu (2007) menjelaskan melayani wajib pajak berarti melakukan komunikasi dengan wajib pajak. Isi pesan yang disampaikan fiskus adalah *tangibles* terkait pada lingkungan layanan itu disampaikan; *reability* terkait pada kinerja dan kepercayaan; *responsiveness* terkait dengan kemauan untuk membantu langganan; *courtesy* terkait dengan perilaku pihak yang melayani seperti kesopanan dan keramahan-tamahan terkait pada ke kemampuan menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelanggan.

Karanta, et. al (2000) dalam Suryadi (2006) menekankan pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. *All in all a good job* berarti aparat pajak harus benar-benar mampu dan ahli pada semua keahlian dalam bidangnya masing-masing. Hal ini dikarenakan kualitas fiskus (petugas pajak) sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Oleh karena itu, untuk mencapai target dalam penerimaan pajak, maka fiskus (petugas pajak) haruslah orang yang berkompenten di bidang perpajakan, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Simon (2003) dalam Harinurdin (2009) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa harus adanya hal-hal yang nantinya akan mempersulit Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak tergolong menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya hanya menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajibannya saja tanpa melihat hakekat dari kewajiban tersebut. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Penelitian Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Muliari (2011) kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Tiraada (2013).

Hipotesis 1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

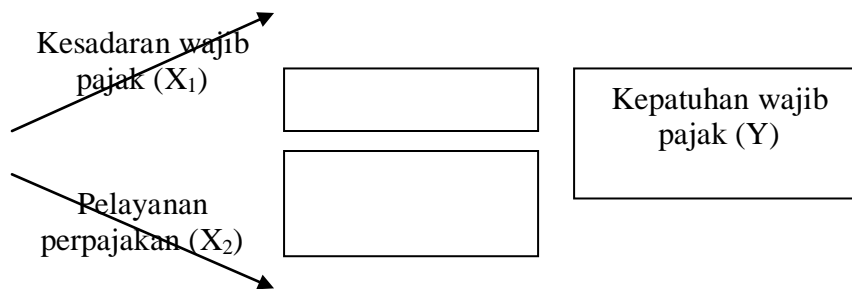
Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Tryana, 2013). Kepuasan wajib pajak tentang pelayanan perpajakan yang diberikan dibentuk oleh dimensi sikap petugas pajak, pelayanan petugas pajak dan sistem informasi perpajakan.

Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan (Jatmiko, 2006). Supadmi (2009) menemukan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan **4 K** yaitu

keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Artiningsih dan Isroah (2013), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 2 : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2011:87). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang berada pada ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Surabaya. Sedangkan sampel penelitiannya adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Uma Sekaran : 2006) karena lebih efektif, efisien, dan mudah.

Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada responden wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya. Kuisisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengukur kesadaran wajib pajak (pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan), pelayanan perpajakan (sikap petugas pajak, pelayanan petugas pajak dan sistem informasi perpajakan) dan kepatuhan wajib pajak (pembayaran, penyampaian dan perhitungan pajak, peraturan perpajakan, proses pencatatan dan pembukuan perusahaan). Berikut disajikan rancangan kuisisioner penelitian:

Tabel 2
Rancangan Kuisisioner Penelitian

Keterangan	Uraian
Bagian I : Identitas Responden	Jenis kelamin Usia Pendidikan terakhir Posisi dalam pekerjaan Pengalaman di bidang perpajakan
Bagian II: Tanggapan Responden: A. Kesadaran Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan Seminar dan penyuluhan perpajakan
B. Pelayanan Perpajakan	Sikap petugas pajak Pelayanan petugas pajak Sistem informasi perpajakan
C. Kepatuhan Wajib Pajak	Pembayaran, penyampaian dan perhitungan pajak Peraturan perpajakan Proses pencatatan dan pembukuan perusahaan

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan, variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak badan.

Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan wajib pajak (Y)

Adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya, definisi tersebut menurut Simon (2003) dalam Harinurdin (2009). Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Variabel kepatuhan Wajib pajak ini diukur melalui indikator pembayaran, penyampaian dan perhitungan pajak, peraturan perpajakan, proses pencatatan dan pembukuan perusahaan.

Kesadaran wajib pajak (X1)

Adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang

berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Muliari, 2011). Variabel kesadaran Wajib pajak diukur melalui dimensi pengetahuan perpajakan dan penyuluhan perpajakan.

Pelayanan perpajakan (X2)

Pelayanan perpajakan adalah pelayanan petugas pajak dalam melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Variabel pelayanan perpajakan diukur melalui tiga dimensi yaitu perilaku petugas pajak, pelayanan petugas pajak dan sistem informasi perpajakan.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dari penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai mean, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, dan range.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisioner yang digunakan dengan nilai signifikansi $\leq 0,05$. Sedangkan pengujian reliabilitasnya menggunakan uji statistik Croanbach alpha dengan nilai croanbach alpha $> 0,70$.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak dengan nilai signifikansi $> 0,05$

. Uji Statistik

Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan adalah analisis model regresi linier berganda.

Alasan digunakan model analisis regresi linear berganda karena untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Pelayanan Perpajakan

a = Koefisien konstanta

e = Eror

b1 = Koefisien X1 terhadap Y

b2 = Koefisien X2 terhadap Y

ANALIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum dan minimum, sum dan range. Tabel 2 berikut adalah hasil uji statistik deskriptif:

Tabel 3
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Range	Minimum	Maksimum	Jumlah	Rata-rata	Std. Deviasi
Kesadaran Wajib Pajak	39	28	22	50	1649	42.28	4.989
Pelayanan Perpajakan	39	23	42	65	2080	53.33	5.213
Kepatuhan Wajib Pajak	39	25	20	45	1359	34.85	4.793

Sumber : Data diolah

Berdasarkan dari tabel 2 variabel kesadaran wajib pajak (X1), nilai minimum dari jawaban responden adalah 22 dan nilai maksimumnya 50 dengan rentang nilai dari minimum dan maksimum adalah 28. Jumlah dari keseluruhan jawaban responden variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1649 dengan rata-rata dari jawaban yang diberikan sebesar 42,28 dan standar deviasi 4,989.

Variabel pelayanan perpajakan (X2), nilai minimum dari jawaban responden

adalah 42 dan maksimum 65 dengan rentang nilai adalah 23. Jumlah jawaban responden pada variabel pelayanan perpajakan sebesar 2080 dengan nilai rata-rata 53,33 dan standar deviasi sebesar 5,213.

Variabel kepatuhan wajib pajak (Y), nilai minimum dan maksimumnya adalah 20 dan 45 dengan rentang nilai diantara keduanya adalah 25. Jumlah jawaban yang diberikan responden sebesar 1359 dengan rata-rata 34,85 dan nilai standar deviasi sebesar 4,793.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan masing-masing pernyataan dalam kuisioner dengan $\text{sig.} \leq 0,05$. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 16, pada variabel kesadaran wajib pajak dengan total sepuluh pertanyaan terdapat satu pertanyaan yang dianggap tidak valid dikarenakan nilai signifikansi $> 0,05$, sehingga pertanyaan tersebut dianggap gugur dan tidak dimasukkan ke analisis

selanjutnya. Pada variabel pelayanan perpajakan dengan total empat belas pertanyaan, terdapat dua pertanyaan yang tidak valid dan dianggap gugur untuk dilakukan analisis selanjutnya. Sedangkan pada variabel kepatuhan wajib pajak dengan total sembilan pertanyaan, seluruhnya dinyatakan valid dengan signifikansi $\leq 0,05$. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kesemua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai *croanbach alpha* $\geq 0,70$. Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N	N of Item	Cronbach Alpha
Kesadaran Wajib Pajak	39	9	0.819
Pelayanan Perpajakan	39	12	0.745
Kepatuhan Wajib Pajak	39	9	0.809

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data telah terdistribusi normal atau tidak. Data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi residual $> 0,05$. Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS disimpulkan bahwa data yang digunakan terdistribusi normal dengan nilai signifikan *Kolmogorov–Smirnov* sebesar 0,960.

Analisis Regresi

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Model analisis regresi yang digunakan adalah regresi linear berganda yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Berikut hasil uji analisis regresi linear berganda:

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	T Hitung	T Tabel	Sig.
Konstanta	6.631	6.021	1.101		.278
Kesadaran Wajib Pajak	.495	.155	3.186	2,028	.003
Pelayanan Perpajakan	.202	.152	1.328	2,028	.193
R ²	0.419				
F Hitung	12,992				
Sig. F	0,000				

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa secara bersama-sama variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini dilihat dari hasil uji F hitung sebesar 12,992 dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel independen yakni kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan dalam menjelaskan variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak sebesar 41,9 persen. Sedangkan sisanya 58,1 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model, seperti sanksi perpajakan dan lingkungan dimana wajib pajak berada. Nilai koefisien regresi konstanta sebesar 6,631 menunjukkan bahwa jika variabel independen kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan bernilai nol maka nilai variabel dependen kepatuhan wajib pajak bernilai 6,631.

Analisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 4, koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,495, hal ini berarti apabila variabel kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan satu satuan nilai, maka akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.495 satuan nilai, dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan. Berdasarkan hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak yang di ukur dengan indikator pengetahuan wajib pajak, penyuluhan perpajakan dan seminar perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil uji t hitung sebesar $3,186 > t$ tabel dengan tingkat signifikansi $0.003 < 0.05$. Dengan hasil uji statistik variabel kesadaran wajib pajak dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis satu diterima atau kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

bpajak. Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Harjanti Puspa Arum (2012) yang menyatakan bahwa variabel kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak serta penelitian yang dilakukan oleh Artiningsih dan Isroah (2013) yang juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruhnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib dikarenakan kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak dalam hal ini pengetahuannya akan perpajakan serta adanya seminar dan penyuluhan yang berhubungan dengan pajak sangat membantu wajib pajak untuk memahami dan mengerti tentang pajak, dengan demikian akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dan mendorong wajib pajak untuk semakin patuh.

Analisis pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 4, koefisien regresi variabel pelayanan perpajakan 0,202, hal ini berarti apabila variabel pelayanan perpajakan mengalami peningkatan satu satuan nilai, maka akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.202 satuan nilai, dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan. Berdasarkan hasil pengujian t parsial menunjukkan bahwa variabel pelayanan perpajakan yang diukur dengan indikator sikap petugas pajak, pelayanan petugas pajak dan sistem informasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dilihat dari nilai t hitung sebesar $1,328 < t$ tabel dan signifikansi variabel pelayanan perpajakan yakni sebesar $0.193 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa peran petugas pajak dan sistem informasi yang ada tidak mempengaruhi wajib pajak untuk bersikap patuh.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan yang ada wajib pajak menilai sikap dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sudah baik serta sistem informasi yang disediakan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sudah dipahami oleh wajib pajak, namun hal ini tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada kesadaran wajib pajak sendiri. Sekalipun pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sudah maksimal namun tidak adanya kesadaran dari wajib pajak maka tidak akan mendorong wajib pajak untuk patuh. Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Artiningsih dan Isroah (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1) pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, terbukti dengan hasil nilai koefisien korelasi sebesar 0,502 dan nilai t hitung sebesar $3,186 > t$ tabel dengan tingkat signifikansi $0,003 \leq 0,05$.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2) pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, terbukti dengan hasil nilai koefisien korelasi sebesar 0,209 dan nilai t hitung $1,328 < t$ tabel dengan tingkat signifikansi $0,193 \leq 0,05$.

Sedangkan secara simultan kedua variabel yakni kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak terbukti dengan nilai F hitung 12,992 dengan signifikansi $0,000 < Alpha 0,05$.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni (1) jumlah sampel yang terbatas yaitu hanya menggunakan 39 responden, keterbatasan tersebut dikarenakan adanya data yang tidak valid serta cukup banyak responden yang menolak untuk mengisi kuisisioner dan juga hanya sedikit responden yang datang melapor SPT (Surat Pemberitahuan). (2) Dalam penelitian ini tidak ada kriteria khusus yang dibuat peneliti dalam memilih responden yang akan mengisi kuisisioner selain responden itu melaporkan SPT badan. Sehingga peneliti tidak mengetahui apakah responden tersebut adalah orang yang bertugas mengurus pajak perusahaan ataupun yang mengerti tentang pajak.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian maka, saran yang dapat diberikan kepada instansi pajak yaitu, Instansi pajak sebagai instansi pemungut pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan baik yang berupa peningkatan kualitas SDM, sistem informasi perpajakan maupun fasilitas lainnya sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah subyek penelitian sehingga tidak hanya di KPP Pratama Surabaya Wonocolo saja sehingga sampel penelitian akan semakin besar dan menambah variabel independen maupun dependen yang mungkin mempunyai keterkaitan dengan hubungan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak serta disarankan untuk meminta data kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak lebih

lengkap lagi jika memang diijinkan, sehingga dapat mendukung hasil dari olahan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraeni Yuningtyas, dkk. 2013. "Faktor-Faktor yang Mem-pengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu". *Journal of social and politic: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Artiningsih dan Isroah. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman". *Jurnal Profita: Kajian Ilmu akuntansi*. Vol 1, No. 6. Pp 57-68.
- Erwin Harinurdin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol 16. No 2. Pp 96-104.
- Harjanti Puspa Arum. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol 1 No 1. Pp 1-8.
- Ni Ketut Muliari. 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 6 No. 1 Januari 2011.
- Pancawati Hardiningsih. 2011. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol 3. No 1. Pp 126 – 142.
- Safri Nurmantu. 2007. "Faktor- Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Perpajakan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol 15 No.1 (Januari).
- Supadmi. 2009. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 4 No. 2 Juli 2009
- Suryadi. 2006. "Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur". *Jurnal Keuangan Publik*. Vol. 4 No. 1.
- Tryana A.M. 2013. "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WpOp Di Kabupaten Minahasa Selatan". *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 September 2013. Pp 999-1008.
- Uma Sekaran. 2006. *Research Methods for Business : "Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat.
- Yuli Anita Siregar, dkk. 2012. "Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Semarang Tengah)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.