

BAB IV

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak badan yang sedang melaporkan SPT. Agar kuisioner tersebut benar-benar diisi oleh wajib pajak badan, maka sebelum memberikan kuisioner tersebut peneliti menanyakan terlebih dahulu kepada respondennya apakah responden tersebut melaporkan SPT untuk Badan ataukah Orang Pribadi sehingga kuisioner tersebut tepat sasaran. Namun dalam penentuan responden tidak ada kriteria khusus seperti apakah responden tersebut harus wajib pajaknya atau petugas administrasi perpajakan, yang mengerti dan paham tentang pajak. Penyebaran kuisioner dilakukan pada saat mendekati tanggal batas pelaporan SPT-Masa yang wajib dilakukan oleh Wajib Pajak antara tanggal 15-19 Desember 2014. Distribusi penyebaran kuisioner kepada wajib pajak badan dapat dilihat di tabel 4.1. Jumlah kuisioner yang disediakan sebanyak 50 kuisioner dan yang disebarkan 42 kuisioner. Dari 42 kuisioner tersebut tiga kuisioner tidak valid alasannya tiga kuisioner tersebut tidak selesai diisi oleh responden. Sedangkan yang sisanya tidak disebarkan dengan alasan waktu yang terbatas dan sudah sedikit wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk melaporkan SPT.

Tabel 4.1
DISTRIBUSI PENYEBARAN KUISIONER

Jumlah Kuisisioner yang disediakan	Kuisisioner			
	Dibagikan	Tidak dibagikan	Diterima	
			Layak	Tidak layak
50	42	8	39	3

Sumber: Hasil Penyebaran Kuisisioner

4.1.1 Karakteristik responden

Berdasarkan identitas dari responden yang mengisi kuisisioner dapat dikategorikan menjadi beberapa karakteristik yakni Jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, posisi dalam pekerjaan, lamanya pengalaman dibidang perpajakan, sumber informasi perpajakan yang diperoleh responden dalam memahami perpajakn serta keikutsertaan responden dalam acara seminar/workshop/pelatihan yang berhubungan dengan perpajakan.

A. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	25	64,10%
2	Wanita	14	35,90%
Jumlah		39	100%

Sumber: Data Primer

Ditinjau dari jenis kelamin responden menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisioner adalah laki-laki dengan persentase sebesar 64,10 persen atau dengan jumlah 25 responden dari total 36 responden. Sedangkan responden perempuan sejumlah 14 orang atau sebesar 35,90 persen.

B. Karakteristik responden berdasarkan usia

Proporsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
KARAKTERISTIK BERDASARKAN USIA

No	Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
1	21-25	7	17,95%
2	26-30	4	10,26%
3	>30	28	71,79%
Jumlah		39	100%

Sumber: Data Primer

Ditinjau dari usia responden menunjukkan, bahwa mayoritas responden yang datang untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) adalah berusia lebih dari 30 tahun dengan jumlah 28 responden atau mempunyai persentase sebesar 71,79 persen dari jumlah responden yakni 39 responden. Sedangkan usia 21 -25 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 17,95 persen dan usia 26-30 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 10,26 persen.

C. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Proporsi responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditempuh dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMEA	14	35,90%
2	D3	1	2,56%
3	S1	22	56,41%
4	S2	2	5,13%
Jumlah		39	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan data responden menurut pendidikan terakhir pada tabel 4.4 diatas, sebagian besar responden adalah responden dengan pendidikan terakhir S1 yakni sejumlah 22 responden atau sebesar 56 persen. Sehingga dari data tersebut diharapkan responden yang mengisi kuisioner adalah responden yang mengerti dan paham tentang pajak. Sedangkan sisanya adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMEA sejumlah 14 responden (35,90%), D3 sejumlah satu responden (2,56%) dan S2 sejumlah dua responden (5,13%).

D. Karakteristik responden berdasarkan posisi dalam pekerjaan

Proporsi responden berdasarkan posisi dalam pekerjaannya dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
KARAKTERISTIK BERDASARKAN POSISI DALAM PEKERJAAN

No	Posisi dalam pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Wajib Pajak	15	38,46%
2	Kuasa	9	23,08%
3	Konsultan	5	12,82%
4	Petugas Administrasi	3	7,69%
5	Karyawan	5	12,82%
6	Bendahara	2	5,13%
Jumlah		39	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5 yang karakteristiknya dilihat dari posisi responden dalam pekerjaannya, menunjukkan bahwa sebesar 38,46 persen responden merupakan wajib pajak yang artinya responden yang memiliki usaha tersebut yang datang langsung untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat dipercaya karena diisi langsung oleh pemilik perusahaan tersebut. Sedangkan sebesar 23,08 persen merupakan kuasa yang ditunjuk untuk mengurus kewajiban perpajakan perusahaan dimana seorang kuasa minimal harus memiliki sertifikat brevet pajak sehingga diharapkan responden tersebut mengerti tentang pajak. Sebesar 12,82 persen merupakan konsultan pajak ditunjuk oleh perusahaan untuk mengurus segala administrasi perpajakan perusahaan. Sedangkan sisanya adalah petugas administrasi perpajakan dari perusahaan sebesar 7,69 persen, bendahara perusahaan sebesar 5,13 persen, dan karyawan perusahaan sebesar 12,82 persen.

E. Karakteristik responden berdasarkan lamanya pengalaman dibidang perpajakan

Proporsi responden berdasarkan lamanya pengalaman dibidang perpajakan dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
KARAKTERISTIK BERDASARKAN LAMANYA PENGALAMAN
DIBIDANG PERPAJAKAN

No	Lamanya Pengalaman	Jumlah	Persentase
1	< 1 Tahun	8	20,51%
2	1-3 Tahun	12	30,77%
3	>3 Tahun	19	48,72%
Jumlah		39	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.6 yang karakteristiknya dilihat dari lamanya pengalaman responden dibidang perpajakan, menunjukkan bahwa 19 responden memiliki pengalaman yang cukup lama di bidang perpajakan yakni lebih dari 3 tahun dengan persentase sebesar 48,72 persen, hal ini menunjukkan bahwa cukup banyak responden yang sudah memahami tentang perpajakan, bagaimana perhitungannya serta batas pelaporannya. Sedangkan sisanya yakni responden dengan pengalaman kurang dari satu tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 20,51 persen dan responden dengan pengalaman satu sampai tiga tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 30,77 persen.

F. Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi pajak

Proporsi responden berdasarkan sumber informasi pajak yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
KARAKTERISTIK BERDASARKAN SUMBER INFORMASI
PAJAK

No	Sumber Informasi	Jumlah	Persentase
1	Televisi	4	6,55%
2	Surat kabar	5	8,20%
3	Petugas pajak	30	49,18%
4	Majalah pajak	4	6,55%
5	Internet	13	21,31%
6	Kuliah	2	3,29%
7	Baliho	1	1,64%
8	Seminar	1	1,64%
9	Lainnya	1	1,64%

Sumber: DataPrimer

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa beragam sumber informasi yang diperoleh responden dalam mengetahui dan memahami informasi tentang perpajakan. Sebagian besar responden memperoleh informasi melalui petugas pajak dengan persentase sebesar 49,18 persen. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pajak merupakan sumber informasi yang paling utama untuk wajib pajak dalam mengetahui dan memahami tentang pajak sehingga dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain dari petugas pajak, wajib pajak juga memperoleh informasi seputar pajak melalui televisi, surat kabar, majalah pajak, internet, pelajaran di bangku kuliah, baliho, seminar dan lainnya.

G. Karakteristik responden berdasarkan keikutsertaan dalam pelatihan/seminar/kursus/workshop

Proporsi responden berdasarkan keikutsertaan dalam pelatihan/seminar/kursus/workshop dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
KARAKTERISTIK BERDASARKAN KEIKUTSERTAAN DALAM PELATIHAN/SEMINAR/KURSUS/WORKSHOP

No	Keikutsertaan dalam pelatihan/seminar/kursus/workshop	Jumlah	Persentase
1	Ya	21	53,85%
2	Tidak	18	46,15%
Jumlah		39	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa sebagian responden pernah mengikuti pelatihan/seminar/kursus/workshop dengan persentase sebesar 53,85 persen dari total 39 responden. Dengan pernah mengikuti pelatihan/seminar/kursus/workshop wajib pajak akan lebih mengetahui bagaimana sistem perpajakan di Indonesia. Sedangkan sisanya sebesar 46,15 persen tidak pernah mengikuti pelatihan/seminar/kursus/workshop.

4.2 Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan berbagai langkah diantaranya analisis deskriptif dan analisis statistik. Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari setiap variabel dan analisis statistik dilakukan dengan menggunakan uji regresi berganda. Langkah-langkah tersebut akan dibahas pada bagian berikut ini:

4.2.1 Analisis 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. Rata-rata (mean) adalah hasil penjumlahan seluruh data dibagi banyaknya data, standar deviasi adalah akar dari jumlah kuadrat dari selisih nilai data dengan rata-rata dibagi banyaknya data, nilai maksimum dan minimum adalah jumlah nilai tertinggi dan terendah dalam suatu data, sum adalah jumlah dari keseluruhan data, sedangkan range adalah rentang nilai dari minimum ke maksimum.

Tabel 4.9
STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1	39	28	22	50	1649	42.28	4.989
X2	39	23	42	65	2080	53.33	5.213
Y	39	25	20	45	1359	34.85	4.793
Valid N (listwise)	39						

Sumber : diolah dari lampiran 3

Data hasil olahan SPSS diatas menunjukkan jumlah responden sebanyak 39. Pada variabel pertama yakni 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 42,28 dan standar deviasi sebesar 4,989. Pada variabel kedua yakni 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. Sedangkan pada 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.

4.2.2 Analisis deskriptif jawaban responden terhadap masing-masing variabel berdasarkan rata-rata

Berdasarkan hasil olahan data dari jawaban responden untuk masing-masing variabel secara manual, maka diperoleh gambaran secara umum bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel berdasarkan nilai rata-rata.

Penentuan nilai rata-rata dari masing-masing responden terhadap item-item pertanyaan dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai jawaban yang telah diberikan oleh responden atas setiap item pertanyaan, kemudian jumlah nilai jawaban tersebut dibagi dengan masing-masing jumlah item pertanyaan dalam setiap variabel. Sedangkan dalam penentuan nilai rata-rata untuk setiap variabel ditentukan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap pertanyaan, kemudian jumlah nilai rata-rata tersebut dibagi dengan jumlah pertanyaan untuk setiap variabelnya.

A. Kesadaran wajib pajak

Hasil pengujian variabel kesadaran wajib pajak yang diukur dengan indikator pengetahuan perpajakan dan penyuluhan perpajakan berdasarkan nilai rata-rata dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
DISTRIBUSI FREKUENSI VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK

No	Indikator	Skor Jawaban					N	Mean	Ket
		5	4	3	2	1			
1	Perusahaan saya mengetahui bahwa pajak dipungut berdasarkan Undang-undang	24	15	-	-	-	39	4,59	SS
2	Perusahaan saya mengetahui bahwa pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah	17	18	-	3	1	39	4,16	S
3	Perusahaan saya menyadari ketika membayar pajak tidak akan mendapatkan balas jasa langsung secara pribadi	19	18	1	1	-	39	4,38	SS
4	<i>Self assessment system</i> memberikan wewenang kepada wajib pajak bukan pada petugas pajak untuk menghitung besarnya pajak yang harus di bayar	10	22	5	1	1	39	3,95	S
5	Perusahaan saya mengetahui batas waktu penyampaian SPT masa dan tahunan	15	24	-	-	-	39	4,38	SS
6	Memiliki NPWP akan sangat membantu perusahaan saya dalam memenuhi kewajiban membayar pajak	19	17	2	-	1	39	4,35	SS
7	kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	19	19	-	-	1	39	4,41	SS
8	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara	12	11	9	4	3	39	3,59	S

9	Mengikuti seminar perpajakan itu sangat penting	9	21	9		1	39	3,89	S
10	Adanya penyuluhan pajak dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak	16	22	-	-	1	39	4,32	SS
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel								4,20	S

Sumber data: diolah dari lampiran 2

Nilai rata-rata untuk keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, memiliki rata-rata yang cukup besar yakni 4,20. Nilai rata-rata 4,20 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban yang diberikan responden termasuk dalam kategori “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa 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 wajib pajak akan semakin sadar bahwa pajak yang telah dibayar akan sangat bermanfaat bagi kepentingan umum dan pengembangan negara, oleh karena itu akan mendorong wajib pajak untuk semakin patuh.

Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai sepuluh pernyataan dan dari sepuluh pernyataan tersebut rata-rata jawaban responden untuk setiap pernyataan tergolong dalam kategori “sangat setuju”. Pada pernyataan pertama rata-rata jawaban responden termasuk dalam kategori “sangat setuju” dengan nilai rata-rata sebesar 4,59. Nilai rata-rata ini merupakan nilai tertinggi dari semua pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden mengetahui pajak dipungut berdasarkan undang-undang. Pernyataan kedua termasuk dalam kategori “setuju” ini berarti responden setuju bahwa perusahaan mereka mengetahui bahwa pajak merupakan iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum untuk pelaksanaan

fungsi dan tugas pemerintah. Pernyataan ketiga termasuk dalam kategori “sangat setuju” ini berarti responden sangat setuju bahwa ketika membayar pajak tidak akan mendapatkan balas jasa langsung secara pribadi. Pernyataan keempat termasuk dalam kategori “setuju” ini berarti responden setuju bahwa *self assessment system* memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung besarnya pajak yang akan dibayar. Pernyataan kelima termasuk dalam kategori “sangat setuju” ini berarti responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa perusahaan mereka mengetahui batas penyampaian SPT masa dan tahunan. Pernyataan keenam termasuk dalam kategori “sangat setuju” ini berarti responden sangat setuju dengan pernyataan memiliki NPWP akan sangat membantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pernyataan ketujuh termasuk dalam kategori “sangat setuju” ini berarti responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pernyataan kedelapan termasuk dalam kategori “setuju”. Pernyataan ini mempunyai nilai rata-rata terendah yakni sebesar 3,59. Hal ini berarti belum semua responden mengetahui bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. pernyataan kesembilan termasuk dalam kategori “setuju” ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa mengikuti seminar sangat penting karena dapat meningkatkan pemahaman responden akan perpajakan. pernyataan kesepuluh termasuk dalam kategori “sangat setuju” ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa adanya penyuluhan perpajakan dapat membantu responden untuk memahami hak dan kewajiban selaku wajib pajak.

B. Pelayanan perpajakan

Hasil pengujian variabel pelayanan perpajakan yang diukur dengan indikator sikap petugas pajak, pelayanan petugas pajak dan sistem informasi perpajakan berdasarkan nilai rata-rata dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11
DISTRIBUSI FREKUENSI VARIABEL PELAYANAN WAJIB PAJAK

No	Indikator	Skor Jawaban					N	Mean	Ket
		5	4	3	2	1			
1	Petugas pajak sudah bersikap adil dalam melayani wajib pajak	8	23	8	-	-	39	4,00	S
2	Masih banyak petugas pajak yang menyulitkan wajib pajak	1	17	11	10	-	39	3,23	N
3	Sikap petugas pajak yang kooperatif akan mempengaruhi perusahaan saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan	7	22	6	3	1	39	3,79	S
4	Sikap petugas pajak yang jujur akan lebih mempengaruhi saya dalam memenuhi kewajiban saya	13	21	2	2	1	39	4,10	S
5	Pelayanan yang baik oleh petugas pajak akan mempengaruhi saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan	14	15	9	-	1	39	4,08	S
6	Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan	8	20	10	1	-	39	3,92	S
7	Informasi yang diberikan oleh petugas pajak belum cukup baik	1	18	13	5	2	39	3,28	N
8	Keberadaan AR (<i>Account Representative</i>) membantu perusahaan anda dalam memenuhi hak dan kewajiban	17	18	3	1	-	39	4,31	SS
9	Petugas menguasai peraturan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan	7	26	5	1	-	39	4,00	S
10	Perusahaan saya mengetahui bahwa <i>website, e-payment, e-SPT, e-filing, e-registration, call center, complain center, SMS tax, help desk, dan tax taxpayer's account</i> dapat meningkatkan produktivitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	9	22	6	2	-	39	3,97	S
11	Perusahaan saya mengetahui bahwa adanya komunikasi antara petugas pajak dengan wajib pajak lebih intensif dan terbukti	5	27	6	-	1	39	3,90	S

	didukung sebagai sarana komunikasi (telephone, e-mail, website), pertemuan rutin dan kunjungan pembinaan.								
12	Perusahaan saya mengetahui bahwa dengan e-payment, e-SPT, dan e-filing dalam pembayaran dan pelaporan wajib pajak dimonitor lebih akurat mengenai compliance cost wajib pajak	7	21	7	2	-	39	3,85	S
13	Setiap pegawai dilengkapi dengan personal computer (PC) yang terhubung dengan SAPT, SI-DJP, intranet maupun ekstranet	4	17	16	1	1	39	3,56	S
14	Perusahaan saya mengetahui bahwa unit pelayanan complaint center merekam keluhan yang diterima dalam booklog	2	14	18	5	-	39	3,33	N
Rata-rata keseluruhan pertanyaan tiap variable								3,80	S

Sumber data : diolah dari lampiran 2

Nilai rata-rata untuk keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan, memiliki rata-rata yang cukup besar yakni 3,80. Nilai rata-rata 3,74 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban yang diberikan responden termasuk dalam kategori “setuju” ini berarti peran petugas pajak sangat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak. Jika petugas pajak melakukan pelayanan yang baik dan bersikap ramah serta memberikan informasi yang memadai seputar pajak, wajib pajak akan semakin mengerti dan pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan tersendiri pada wajib pajak, sehingga mendorong wajib pajak untuk semakin patuh dalam membayar pajak.

Variabel pelayanan wajib pajak mempunyai empat belas pernyataan dan dari empat belas pernyataan tersebut rata-rata jawaban responden tergolong dalam kategori “setuju”. Pernyataan yang tergolong dalam kategori “setuju” adalah pernyataan pertama, ketiga, keempat, kelima, keenam, kesembilan, kesepuluh, sebelas, dua belas dan tiga belas. Hal ini berarti responden setuju dengan pernyataan yang menyatakan bahwa petugas pajak sudah bersikap adil dalam

melayani wajib pajak, sikap petugas pajak yang kooperatif, jujur serta pelayanan yang baik akan mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, petugas pajak menguasai peraturan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan. Responden juga mengetahui bahwa e-SPT, e-filing, e-registration dan sistem informasi lainnya yang disediakan oleh kantor pajak dapat meningkatkan produktivitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, lebih akurat dalam memonitor pembayaran dan pelaporan SPT wajib pajak dan sebagai sarana komunikasi yang efektif antara petugas pajak dan wajib pajak. Pernyataan yang tergolong dalam kategori “sangat setuju” adalah pernyataan kedelapan yang juga merupakan pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi yakni sebesar 4,31. Hal ini berarti bahwa keberadaan AR (*Account Representative*) sangat membantu wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban mereka. Salah satu tugas AR (*Account Representative*) adalah melakukan bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Dengan demikian wajib pajak akan lebih mudah memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Sedangkan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah pernyataan nomor dua dengan rata-rata 3,23 “netral”. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sudah merasa cukup puas dengan informasi yang telah diberikan oleh petugas pajak.

C. Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian variabel kepatuhan wajib pajak yang diukur dengan indikator pembayaran, penyampaian dan perhitungan pajak, peraturan perpajakan, proses pencatatan dan pembukuan perusahaan berdasarkan nilai rata-rata dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12
DISTRIBUSI FREKUENSI VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Indikator	Skor Jawaban					N	Mean	Ket
		5	4	3	2	1			
1	Dalam dua tahun terakhir, perusahaan saya menyampaikan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo	8	26	3	1	1	39	4,00	S
2	Perusahaan saya pernah terlambat membayar pajak	4	24	6	5	-	39	3,69	S
3	Perusahaan saya tepat waktu dalam membayar pajak yang dikenakan	10	22	5	-	2	39	3,97	S
4	Perusahaan saya melakukan perhitungan pajak sesuai dengan Undang-Undang	10	24	4	-	1	39	4,08	S
5	Perusahaan saya tidak memiliki tunggakan pajak	10	21	3	4	1	39	3,95	S
6	Perusahaan saya berusaha tidak melakukan perbuatan yang melanggar peraturan perpajakan	10	27	1	-	1	39	4,15	S
7	Perusahaan saya pernah mendapatkan sanksi bunga di bidang perpajakan	5	25	5	4	-	39	3,79	S
8	Laporan keuangan perusahaan saya pernah diaudit dengan hasil wajar tanpa pengecualian	6	20	13	10	-	39	3,31	N
9	Perusahaan saya tidak membuat pembukuan menurut aturan perpajakan	7	23	7	2	-	39	3,90	S
Rata-rata keseluruhan pertanyaan tiap variabel								3,87	S

Sumber data : diolah dari lampiran 2

Nilai rata-rata untuk keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan variabel kepatuhan wajib pajak, memiliki rata-rata sebesar 3,87. Nilai rata-rata ini termasuk dalam kategori “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah patuh dalam memenuhi kewajibannya. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki sembilan pernyataan. Pada pernyataan pertama rata-rata responden memilih setuju dengan pernyataan bahwa dalam dua tahun terakhir perusahaannya menyampaikan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo. Pernyataan kedua rata-rata responden menjawab tidak setuju dengan nilai rata-rata sebesar 3,69. Ini berarti rata-rata responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa perusahaannya pernah terlambat membayar pajak. Pernyataan ketiga termasuk dalam kategori “setuju” dengan nilai rata-rata sebesar 3,97. Hal ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa perusahaannya tepat waktu dalam membayar pajak yang dikenakan. Pernyataan keempat termasuk dalam kategori “setuju” dengan nilai rata-rata sebesar 4,08. Hal ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa perusahaannya melakukan perhitungan pajak sesuai undang-undang. Pernyataan kelima termasuk dalam kategori “setuju” dengan nilai rata-rata sebesar 3,95. Hal ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa perusahaannya tidak memiliki tunggakan pajak. Pernyataan keenam termasuk dalam kategori “setuju” dengan nilai rata-rata sebesar 4,15. Pernyataan ini merupakan pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi, ini berarti responden setuju bahwa perusahaannya berusaha untuk tidak melakukan perbuatan yang melanggar peraturan perpajakan. Pernyataan ketujuh termasuk dalam kategori “setuju” dengan nilai rata-rata sebesar 3,79. Hal ini berarti responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa

perusahaannya pernah mendapatsanksi bunga di bidang perpajakan. Pernyataan kedelapan termasuk dalam kategori “netral” dengan nilai rata-rata sebesar 3,31. Hal ini berarti responden masih ragu-ragu dengan pernyataan bahwa laporan keuangannya pernah diaudit dengan hasil wajar tanpa pengecualian. Pernyataan kesembilan termasuk dalam kategori “setuju” dengan nilai rata-rata sebesar 3,90. Hal ini berarti responden sudah membuat pembukuan menurut aturan perpajakan.

4.2.3 Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian

A. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan masing-masing pernyataan dalam kuisioner. Penelitian ini mengukur kevalidan dengan uji statistik *Correlate Bivariate* dengan menggunakan SPSS 16. Suatu instrumen dinyatakan valid jika nilai signifikansi $\leq 0,05$. Berikut disajikan hasil uji validitas atas variabel independen dan variabel dependen:

Tabel 4.13
HASIL UJI VALIDITAS ATAS VARIABEL INDEPENDEN

Kesadaran Wajib Pajak			
Item	Correlation	Sig.	Keterangan
X1.1	0.366	0.022	Valid
X1.2	0.759	0.000	Valid
X1.3	0.393	0.013	Valid
X1.4	0.756	0.000	Valid
X1.5	0.308	0.057	Tidak Valid
X1.6	0.768	0.000	Valid
X1.7	0.846	0.000	Valid
X1.8	0.584	0.000	Valid
X1.9	0.596	0.000	Valid
X1.10	0.696	0.000	Valid

Sumber data : diolah dari lampiran 4

Pelayanan Perpajakan			
Item	Correlation	Sig.	Keterangan
X2.1	0.521	0.001	Valid
X2.2	0.243	0.136	Tidak Valid
X2.3	0.392	0.014	Valid
X2.4	0.491	0.002	Valid
X2.5	0.489	0.002	Valid
X2.6	0.593	0.000	Valid
X2.7	0.338	0.035	Valid
X2.8	0.380	0.017	Valid
X2.9	0.607	0.000	Valid
X2.10	0.528	0.000	Valid
X2.11	0.663	0.000	Valid
X2.12	0.557	0.000	Valid
X2.13	0.601	0.000	Valid
X2.14	0.187	0.253	Tidak Valid

sumber: diolah dari lampiran 4

Dari tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak secara keseluruhan terdapat sembilan pernyataan yang valid dengan nilai signifikansi ≤ 0.05 dan satu pernyataan yang tidak valid dengan nilai signifikansi >0.05 yaitu pernyataan kelima dengan nilai signifikansi 0.057. Sedangkan variabel pelayanan perpajakan secara keseluruhan terdapat 12 item pernyataan yang dianggap valid dengan nilai signifikansi ≤ 0.05 dan dua item pernyataan dianggap tidak valid. Kedua item pernyataan tersebut diantaranya pernyataan kedua dengan nilai signifikansi 0.136, dan pernyataan keempat belas dengan nilai signifikansi 0.253. Dari uraian tersebut, maka item-item pernyataan yang tidak valid tersebut dianggap gugur dan tidak digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

Tabel 4.14
HASIL UJI VALIDITAS ATAS VARIABEL DEPENDEN

Item	Correlation	Sig.	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak			
Y1.1	0.732	0.000	Valid
Y1.2	0.450	0.004	Valid
Y1.3	0.642	0.000	Valid
Y1.4	0.819	0.000	Valid
Y1.5	0.777	0.000	Valid
Y1.6	0.774	0.000	Valid
Y1.7	0.561	0.000	Valid
Y1.8	0.522	0.001	Valid
Y1.9	0.447	0.004	Valid

Sumber data : diolah dari lampiran 4

Hasil uji validitas atas variabel kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan variabel kepatuhan dapat dinyatakan valid dengan nilai signifikan ≤ 0.05 . Dengan demikian data tersebut dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

B. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu instrumen yang digunakan. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal jika instrumen tersebut memiliki konsistensi bila digunakan untuk mengukur gejala yang sama. Dengan demikian uji validitas digunakan hanya pada pernyataan yang dianggap valid saja.

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Uji statistik yang digunakan adalah dengan teknik *Croanbach Alpha* (α). Suatu instrumen dikatakan reliabel atau reliabilitasnya

diterima jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.70. Hasil uji reliabilitas dari masing-masing variable dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	N of Case	N of Item	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	39	9	0.819	Reliabel
X2	39	12	0.745	Reliabel
Y	39	9	0.809	Reliabel

Sumber data : diolah dari lampiran 5

Hasil uji reliabilitas dari setiap variabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach alpha* dari seluruh variabel > 0.70. Berdasarkan Imam Ghozali (2013), ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini dapat diterima reliabilitasnya. Dengan demikian data ini dapat digunakan untuk proses analisis selanjutnya.

4.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data telah terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik harus memenuhi asumsi bahwa residual data terdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov–Smirnov test*. Data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi residual > 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4.16
HASIL UJI NORMALITAS

		Unstandardized Residual
N		39
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.65297045
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.059
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.506
Asymp. Sig. (2-tailed)		.960

a. Test distribution is Normal.

sumber: diolah dari lampiran 3

Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,960 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi dalam penelitian ini dapat dinyatakan memiliki distribusi normal dan dapat dilakukan uji hipotesis untuk langkah selanjutnya.

4.2.5 Analisis model dan pengujian hipotesis

Berdasarkan data yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat dilakukan proses analisis guna menjawab pertanyaan dalam penelitian ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis dengan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah

kesadaran wajib pajak (X1) dan pelayanan perpajakan (X2). Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

A. Uji signifikansi simultan (uji statistik F)

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (model regresi fit). Variabel independen dapat dikatakan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi $F < 0.05$. Hasil uji statistik F dapat dilihat pada tabel 4.17 sebagai berikut:

Tabel 4.17
HASIL UJI STATISTIK F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	365.998	2	182.999	12.992	.000 ^a
Residual	507.079	36	14.086		
Total	873.077	38			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber data : diolah dari lampiran 6

Dari hasil uji ANOVA atau F test pada tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 12.992 dengan signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi F hitung $0.000 < 0.05$, maka dapat dikatakan secara bersama-sama

variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

B. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (X1) dan pelayanan perpajakan (X2) berpengaruh terhadap variabel independen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin besar nilai koefisien determinasi (mendekati angka satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.18 di bawah ini:

Tabel 4.18
KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.419	.387	3.753

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber data : diolah dari lampiran 6

Dari hasil output SPSS model summary dengan menggunakan regresi linear dalam tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa besarnya R square atau R^2 adalah 0.419, hal ini berarti 41,9 persen variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel independen yakni kesadaran wajib pajak dan

pelayanan perpajakan. Sedangkan sisanya ($100\% - 41,9\% = 58,1\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model.

C. Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t)

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam uji t suatu variabel independen dikatakan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikan t hitung < 0.05 . Hasil uji t untuk masing-masing variabel independen dapat dilihat pada tabel 4.19 sebagai berikut:

Tabel 4.19
HASIL UJI STATISTIK t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.631	6.021		1.101	.278
	X1	.495	.155	.502	3.186	.003
	X2	.202	.152	.209	1.328	.193

a. Dependent Variable: Y

Sumber data : diolah dari lampiran 6

Dari tabel 4.19 diatas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,631 + 0.495 X1 + 0.202 X2 + e$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Pelayanan Perpajakan

a = Koefisien konstanta

e = Error

Konstanta (a) : nilai konstanta (a) sebesar 6.631, artinya bahwa jika variabel independen kesadaran wajib pajak (X1) dan pelayanan perpajakan (X2) bernilai nol maka nilai variabel dependen kepatuhan wajib pajak bernilai 6,631.

$\beta_1 = 0.495$: mempunyai arti bahwa apabila variabel kesadaran wajib pajak (X1) mengalami peningkatan satu satuan nilai, maka akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.495 satuan nilai, dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan.

Hasil olahan SPSS 16 uji parsial variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel 4.20 dengan membandingkan t hitung dan t tabel seperti di bawah ini:

Tabel 4.20
PERHITUNGAN UJI t

Pengaruh	t hitung	t tabel	signifikan	kesimpulan
Kesadaran wajib pajak → Kepatuhan wajib pajak	3,186	2,028	0,003	H ₀ ditolak
Pelayanan perpajakan → Kepatuhan wajib pajak	1,328	2,028	0,193	H ₀ diterima

Dari tabel 4.20 dapat dilihat hasil dari uji t parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hipotesa penelitian yang telah dibuat maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel kesadaran wajib pajak (X1)

Hasil uji t variabel kesadaran wajib pajak (X1) memiliki nilai t hitung 3,186 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi $0.003 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

2. Variabel pelayanan perpajakan (X2)

Hasil uji t variabel pelayanan perpajakan (X2) memiliki nilai t hitung 1,328 lebih kecil dari t tabel dengan tingkat signifikansi sebesar $0.193 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

4.2.6 Analisis data kepatuhan wajib pajak

Setelah dilakukan proses pengolahan data yang bersumber dari kuesioner pada bagian sebelumnya dan menghasilkan bahwa adanya pengaruh dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak terdapat pengaruh dari pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Berikut disajikan data kepatuhan wajib pajak serta persentase realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tahun 2011-2013 pada tabel 4.21 sebagai berikut:

Tabel 4.21
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA
SURABAYA WONOCOLO 2011-2013

Tahun	WP Wajib SPT Tahunan	Target Rasio		Realisasi Penyampaian SPT Tahunan	Rasio Kepatuhan (Realisasi SPT : Jmlh Target Rasio)
		Jumlah	%		
2011	9.707	6.552	67,50%	2.979	45,47 %
2012	5.587	3.771	67,50%	3.193	84,67%
2013	6.148	4.304	70,00%	3.771	87,62%

Sumber data : KPP Pratama Surabaya Wonocolo lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat dilihat dari jumlah WP wajib SPT Tahunan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo pada tahun 2011 sebesar sembilan ribu tujuh ratus tujuh wajib pajak. Dari total tersebut target yang ingin dicapai sebesar enam ribu lima ratus lima puluh dua atau setara 67,50 persen. Namun berdasarkan realisasi penerimaan SPT Tahunan hanya sebesar dua ribu sembilan ratus tujuh puluh sembilan SPT atau dengan rasio kepatuhan sebesar 45,47 persen jauh dari target yang ditetapkan. Pada tahun 2012 rasio kepatuhan meningkat menjadi 84,67 persen melebihi target yang ditetapkan dengan jumlah pelaporan SPT Tahunan sebanyak tiga ribu seratus sembilan puluh tiga. Pada tahun 2013 rasio kepatuhan mengalami kenaikan dengan realisasi penerimaan SPT Tahunan sebesar dua tiga ribu tujuh ratus tujuh puluh satu atau setara 87,62 persen. Rasio kepatuhan ini melebihi target yang telah ditetapkan yakni sebesar 70 persen. Sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo sangat tinggi.

Tabel 4.22 dibawah ini menunjukkan jumlah realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dalam tiga tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 4.22
REALISASI PENERIMAAN PAJAK DI KPP PRATAMA
SURABAYA WONOCOLO 2011-2013

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase
2011	888.696.584.323	797.782.923.747	89,77%
2012	910.857.748.277	1.002.307.866.204	110,04%
2013	1.401.103.330.676	1.158.152.013.137	82,66%

Sumber: data KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Dari tabel 4.22 di atas dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mengalami kenaikan dari tahun 2011 sampai 2013 jika dilihat dalam bentuk rupiah. Namun jika dilihat berdasarkan persentase penerimaan pajaknya, tahun 2011 sebesar 89,77 persen tidak mencapai target yang ditetapkan dan tahun 2012 mengalami kenaikan yang signifikan yakni sebesar 110,04 persen melebihi target yang ditetapkan. Sedangkan tahun 2013 mengalami penurunan yang signifikan yakni sebesar 82,66 persen dari target yang ditetapkan. Naik dan turunnya persentase penerimaan pajak dapat disebabkan oleh beberapa hal yakni target pajak yang ditetapkan terlalu besar, pertumbuhan ekonomi Indonesia yang tidak stabil, petugas pajak kurang maksimal dalam menghimbau wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, serta adanya wajib pajak badan baru.

4.3 Pembahasan

Dari hasil uji simultan F dan uji parsial t yang telah dilakukan guna melihat apakah ada pengaruh antara variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (X1) dan pelayanan perpajakan (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Berikut adalah hasil pembahasan dari analisis diatas:

1. Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

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 $0.003 < 0.05$. Hal ini juga di dukung dengan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan nilai rata-rata yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai rata-rata sebesar 4,20. Dimana rata-rata 4,20 termasuk dalam kategori skor “Setuju” yang artinya bahwa 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.

Pengetahuan yang diperoleh wajib pajak berasal dari berbagai sumber. Sebagian besar responden memperoleh informasi dari petugas pajak. Selain dari petugas pajak, wajib pajak juga memperoleh informasi seputar pajak melalui televisi, surat kabar, majalah pajak, internet, pelajaran di bangku kuliah, baliho,

seminar dan lainnya. Dengan hasil uji statistik variabel kesadaran wajib pajak dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis satu diterima atau kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib bpajak. Dengan demikian kesimpulan 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.

2. Pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel pelayanan perpajakan sebesar 3,80. Nilai rata-rata tersebut masuk dalam kategori skor interval “setuju” yang mempunyai arti bahwa para responden merasa sikap petugas pajak dan pelayanan yang diberikan petugas pajak sudah baik. Petugas pajak sudah memberikan informasi yang baik kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memahami tentang hak dan kewajibannya selaku wajib pajak. Agar wajib pajak lebih paham mengenai sistem informasi perpajakan, petugas pajak juga menyediakan brosur-brosur atau pamflet, fasilitas konsultasi melalui keberadaan AR (*Account Representative*) untuk menjelaskan mengenai sistem administrasi pajak untuk para wajib pajak yang kurang mengerti.

Namun 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.