

**PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, KUALITAS PELAYANAN DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PEKANBARU SENAPELAN)**

**Oleh :
Sri Rahmawati
Pembimbing : Andreas dan Elfillham**

*Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia
Email : Sr_Rahmawatii@yahoo.com*

*Effect of Benefit of TIN ,Quality of Service, and Taxpayer Awareness To
Taxpayer Compliance (Study of KPP PratamaPekanbaruSenapelan)*

ABSTRACT

The number of tax payers is increase for years. But, it is not balanced with the level of tax compliance. The compliance problem becomes an obstacle in optimizing the tax revenue. In KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, the level of tax compliance is still low. It can be seen from comparison between the number of registered taxpayers with the number of taxpayers who report tax return. This research aimed to analyze the effect of the benefits of TIN, quality of services, and Taxpayer awareness on tax compliance. Data collection method used is a survey method using questionnaires media. The method of sampling was done by convenience sampling. The number of questionnaires that can be analyzed is 100 questionnaires from 100 correspondences who are as taxpayers listed in KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Data analysis techniques used in this research is linear regression analysis with SPSS version 20.0. The results of this research showed that the benefits of TIN had no effect on the tax compliance. Quality of services and taxpayer awareness had effect on the tax compliance.

Keywords: Benefits of TIN, Quality of Service, Taxpayer Awareness, and Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Republik Indonesia adalah Negara yang berdasarkan Pancasila dan Undang – undang Dasar 1945, yang di dalamnya telah diatur pelaksanaan pembangunan yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, sejahtera, tertib, aman, serta jaminan kedudukan hukum yang sama bagi setiap warga negara.

Republik Indonesia adalah negara yang memiliki wilayah yang sangat luas, oleh karenanya sangat memerlukan dana yang sangat besar untuk mencapai tujuan tersebut. Maka dari itu, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan ekonomi untuk melaksanakan pembangunan yang diantaranya adalah kebijakan fiskal yaitu

menambah pendapatan negara yang bersumber dari sektor pajak. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rochmat Soemitro, dalam Mardiasmo 2009).

Dalam melaksanakan perpajakan terdapat perbedaan kepentingan antara pemerintah dan wajib pajak, dimana pemerintah berusaha untuk mendapatkan penerimaan dana dari pajak yang sebesar-besarnya, sedangkan wajib pajak berusaha untuk membayar pajak yang sekecil mungkin. Hal ini terjadi karena dari sudut pandang pembayar pajak, pajak merupakan biaya yang akan mengurangi laba atau kenikmatan yang diperolehnya. Pandangan inilah yang kemudian mendorong munculnya ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *taxevasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan, diketahui bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi cenderung menurun dari tahun ke tahun meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar semakin meningkat. Pada tahun 2010, jumlah

Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib SPT sebanyak 57.123 orang, tetapi hanya 30.162 orang yang menyampaikan SPT atau sekitar 52,80%. Di tahun 2011, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib SPT sebanyak 63.405 orang, tetapi yang menyampaikan SPT hanya 32.844 orang atau hanya 51,72%. Dan di tahun 2012, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib SPT sebanyak 68.904 orang, tetapi yang menyampaikan SPTnya hanya 32.545 orang atau 47,23%.

Kasus ketidakpatuhan dilakukan dengan mengurangi jumlah pembayaran pajak yang seharusnya dibayar. Hal ini dimungkinkan dengan *sistem self assessment*. *Sistem self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dengan *sistem self assessment* Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. Semua Wajib Pajak berdasarkan *self assessment system* wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak sekaligus mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP ini berfungsi sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Akan tetapi kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sering tidak dilakukan oleh Wajib Pajak karena Wajib Pajak enggan untuk memenuhi

kewajiban pajak walaupun penghasilan Wajib Pajak telah melebihi batas minimum yang tidak dikenai pajak berdasarkan ketentuan perpajakan. Timbulnya keengganan orang untuk ber-NPWP seringkali dikaitkan dengan ketidakpuasan terhadap tingkat kontraprestasi tidak langsung oleh pemerintah. Artinya, sebagian besar masyarakat masih menilai bahwa kebijakan (setor dan lapor) setelah ber-NPWP masih tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak. Manfaat-manfaat tersebut diharapkan akan memotivasi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki NPWP tetapi juga untuk patuh memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayar dan melaporkan pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat

meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Banyak dari Wajib Pajak yang berpendapat bahwa aparat pajak hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini membuat tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi terpengaruh. Penyebab utama Wajib Pajak melakukan upaya penghindaran pajak adalah kejadian masa lalu yang membentuk persepsi negatif pada masyarakat terhadap instansi perpajakan berikut oknum-oknumnya. Persepsi tersebut juga dibentuk oleh sederetan kasus pajak yang membelit negeri ini dan banyak kasus korupsi lainnya yang sedang mewabah di Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak tidak hanya dilakukan oleh Dirjen Pajak, tetapi juga dibutuhkan kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam Jatmiko (2006), menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat terjaring. Larche (1980) dalam Jatmiko (2006) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dalam masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi kepatuhan Wajib Pajak dalam memaksimalkan penerimaan pajak

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh

Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Simon James *et al* (n.d.) yang dikutip oleh Gunadi (2005), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Nurmantu (2005) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano, 2006) sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kemanfaatan NPWP

Nomor pokok wajib pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2009). Manfaat berarti guna, faedah, laba, atau untung. Kemanfaatan berarti hal (ber) manfaat atau kegunaan. Jadi, kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh oleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib. Aparat pajak dapat mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan setiap wajib pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan. Segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam pembayaran, pelaporan atau urusan lain yang berkaitan dengan pajak akan tercatat dan terpantau oleh aparat pajak.

Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengurusan administrasi yang terkait dengan bisnis atau usaha yang dijalankan wajib pajak. Saat ini, Wajib pajak semakin sulit untuk mengindar dari kewajiban memiliki NPWP karena hampir semua sektor telah dipagari oleh pemerintah dengan prasyarat NPWP. Wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas memiliki NPWP karena NPWP sering dijadikan sebagai syarat administratif untuk memperoleh izin usaha. Namun, banyak wajib pajak yang tidak memiliki NPWP tetap dapat menjalankan usaha atau pekerjaan bebas meskipun telah memenuhi

persyaratan. Hal ini mencerminkan bahwa faktor kebutuhan untuk memiliki NPWP yang selaras dengan kepentingan usaha wajib pajak masih perlu ditingkatkan. Kemudahan pengurusan administrasi yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP antara lain :

1. Pengajuan Kredit Bank kredit dengan plafon di atas Rp 50.000.000,00.
2. Pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
3. Mengikuti lelang di instansi Pemerintah.
4. Berpeluang menjadi rekanan Pemerintah.

Berbagai manfaat yang dapat diperoleh atas kepemilikan NPWP diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Kualitas Pelayanan

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada WP. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan WP membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) WP dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka WP akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan (Nugroho, 2006). Hal serupa dijelaskan oleh Ilyas dan Burton (2008), bahwa sikap atau pelayanan

fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh WP. Selama ini banyak WP yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada WP, Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan WP. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan WP adalah memberikan pelayanan yang baik kepada WP. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada WP besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan WP adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani WP sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan WP dalam membayar pajaknya. Terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan (www.pajak.go.id) yaitu:

- a. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan *dalam* melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk *membantu* para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Reliability*, yang artinya kemampuan *memberi* pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
- e. *Assurance*, yang artinya mencakup kemampuan, *pengetahuan*, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan).

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin, 2004). Membayar pajak merupakan sumbangan wajib pajak bagi terciptanya kesejahteraan bagi diri mereka sendiri serta bangsa secara keseluruhan.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. 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.

Dalam Jatmiko (2006), Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau. Masih dalam Jatmiko (2006), Larche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko, 2006). Anggraeni (2007) menyimpulkan kriteria Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya dalam sistem *self-assessment*, yaitu:

1. Dalam mendapatkan NPWP, Wajib Pajak secara aktif mendaftarkan diri secara aktif dan mandiri ke KPP setempat.
2. WP mengambil sendiri formulir SPT Masa di KPP setempat,
3. WP menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak

penghasilan yang terutang melalui pengisian SPT tanpa bantuan fiskus.

4. WP menyetor dan melaporkan formulir SPT secara aktif dan mandiri dan tepat waktu, tanpa harus ditagih oleh fiskus.

Pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan Wajib pajak

Berdasarkan teori atribusi, kemanfaatan NPWP merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai manfaat yang dapat diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Wajib pajak berkewajiban untuk memiliki NPWP apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak diharapkan dengan sadar dan sukarela untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Namun, Direktorat Jenderal Pajak juga mempunyai kewenangan untuk memberikan NPWP secara jabatan bagi wajib pajak yang belum memiliki NPWP tetapi telah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP.

Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai kebutuhan wajib pajak atas NPWP tersebut. Kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor

kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP. Kepemilikan NPWP tidak menjamin bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Meskipun telah memiliki NPWP, banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk membayar dan melaporkan pajaknya dengan patuh daripada wajib pajak yang tidak memiliki NPWP. Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Oleh karena itu kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

H₁ : Kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak

dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh. Hasil penelitian Arum (2012), Rajif (2012) dan Fuadi (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H_2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak terpungut. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Soemarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga kepatuhan pajaknya dapat meningkat. Maka, semakin tinggi kesadaran perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas

objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Arum, 2012). Sedangkan sampel adalah sebagian dari keseluruhan yang menjadi objek penelitian (Siti, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Tehnik penentuan sampel pada penelitian ini adalah dengan mengambil sampel melalui pemilihan *convenience sampling*. Pemilihan sampel dengan *random sampling* adalah mengumpulkan data tentang besaran kelompok orang agar meminimalkan dampak terhadap survei sehingga tidak perlu dilakukan terhadap seluruh populasi.

Berdasarkan data dari KPP Pratama senapelan, tercatat sebanyak 83.149 Wajib pajak yang terdaftar hingga akhir tahun 2013. Oleh karena itu, jumlah sampel penelitian dengan *margin of error* 10% adalah :

$$n = \frac{83.149}{1 + 83.149(0,1)^2}$$

$$n = 99,87988 \text{ dibulatkan}$$

menjadi 100

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Sumber data dalam penelitian ini adalah dari 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak kota Pekanbaru Senapelan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan

adalah metode kuesioner. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertulis.

Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak,. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Indikator variabel dependen maupun independen diukur menggunakan skala likert 1(tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju). Pilihan jawaban adalah 1 (tidak setuju), 2 (kurang setuju), 3 (ragu), 4 (setuju), 5 (sangat setuju).

Metode analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa baik ketepatan dan kecermatan suatu instrumen untuk mengukur suatu konsep yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Apabila *corrected item-total correlation* yang di dapat memiliki nilai di bawah 0.05 berarti data yang diperoleh adalah valid (Ghozali, 2009). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengukur koefisien *Cronbach's Alpha*. Data dapat dikatakan reliabel bila memiliki nilai alpha diatas 0,6

(Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2009)

Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Pengujian distribusi normal dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Konsep dasar dari uji normalitas kolmogorov smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan di uji normalitasnya dengan distribusi normal baku). Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikansi dibawah 0.05, berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku dan dikatakan tidak berdistribusi normal, sedangkan apabila signifikansi diatas 0.05, berarti data yang akan diuji tidak mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku dan dikatakan berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolonieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* (Ghozali, 2009). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (multiko). Suatu model regresi dapat dikatakan bebas multiko jika mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1 dan mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Jika korelasinya kuat, maka terjadi problem multiko (Ghozali, 2009).

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians

dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas (Ghozali, 2009). Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk menguji heteroskedastisitas. Kriteria dari uji Glejser adalah apabila nilai statistic dari seluruh variabel masing-masing memiliki nilai *p value* > 0.005, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian variabel tersebut tidak mengalami masalah heteroskedastisitas dan data tersebut dapat dikatakan bersifat homoskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hubungan antara variabel kemanfaatan NPWP (X_1), kualitas pelayanan (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3) dan kepatuhan wajib pajak (Y), maka akan digunakan model analisa regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing

variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mencari t_{tabel} dengan $df = N-2$, taraf nyata 5% dapat dengan menggunakan tabel statistik. Nilai t_{tabel} dapat dilihat dengan menggunakan t_{tabel} . Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Keputusan statistik hitung dan statistik tabel dapat juga diambil keputusan berdasarkan probabilitas, dengan dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005):

- a. Jika probabilitas $>$ tingkat signifikan (0,05), maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- b. Jika probabilitas $<$ tingkat signifikan (0,05), maka H_a ditolak dan H_0 diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Jumlah kuesioner yang disebarkan adalah sebanyak 100 kuesioner yang semuanya berhasil dikembalikan.

Dari data yang diperoleh, profil responden Laki-laki jumlahnya 51 orang responden, sedangkan Perempuan berjumlah 49 orang responden. Wajib Pajak Orang Pribadi yang diteliti di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta yaitu sebanyak 66 orang atau sebesar 66%. Sisanya, yaitu sebesar 26% adalah wiraswasta, 6% PNS, dan 2% lainnya. Untuk tingkat pendidikan, sebanyak 61 responden adalah tingkat Strata 1(S1), 27 responden

adalah lulusan SMA, 7 orang responden adalah lulusan Strata 2 (S2), dan 5 orang termasuk dalam lainnya.

Analisis Deskriptif Variabel

Variabel statistik deskriptif dari sebanyak 100 responden yang diteliti, Untuk instrumen variabel Kemanfaatan NPWP memiliki nilai minimum 1.20, dan nilai maksimum sebesar 4.60, dengan nilai rata-rata 3.5403 dan standar deviasi 0.64963. Untuk instrumen Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum 1.32, dan nilai maksimum sebesar 4.51, dengan nilai rata-rata 3.4888 serta standar deviasi sebesar 0.65432. Untuk instrumen variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum 1.86, dan nilai maksimum sebesar 4.88, dengan nilai rata-rata 3.4203 serta standar deviasi 0.59341. Untuk instrumen variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum 1.36, dan nilai maksimum sebesar 4.69, dengan nilai rata-rata 3.4832 serta standar deviasi sebesar 0.74240.

Analisis Data

Uji Validitas

Dari uji validitas yang dilakukan, didapat hasil bahwa nilai r hitung keseluruhan item yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0.196. dan karena r hitung keseluruhan pernyataan yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

Uji Reliabilitas

Dari uji validitas yang dilakukan, didapat hasil yaitu nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel memiliki nilai koefisien alpha diatas 0.60. Maka disimpulkan

bahwa semua variabel tersebut reliabel dengan keputusan yang baik.

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kemanfaatan NPWP	0.894	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan	0.785	Reliabilitas
Kesadaran Wajib Pajak	0.666	Reliabilitas
Kepatuhan Wajib Pajak	0.837	Reliabilitas

Hasil Uji Normalitas

Dari data yang telah diolah, pada kolom Asymp.Sig.(2-tailed) nilainya adalah 0.300, atau signifikansi diatas 0.05. Maka ini berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku. Dan dapat disimpulkan bahwa data yang diuji memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai VIF pada *full* model menunjukkan bahwa nilai VIF < (10) dan Tolerance > (0,1), sehingga dapat disimpulkan bahwa pada *full* model regresi tidak terdapat masalah multikolinieritas atau bebas dari multikolinieritas.

Untuk Uji Heteroskedastisitas, diketahui bahwa nilai korelasi dari seluruh variabel independen dengan Unstandardized Residual memiliki nilai signifikansi lebih dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi heteroskedastisitas. Atau dengan kata lain pada model regresi ini variasi data homoskedastisitas, terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Dan setelah data diolah, Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0.378 - 0.31 X_1 + 0.387 X_2 + 0.545 X_3 + e$$

Dari hasil perhitungan dan persamaan analisis statistik koefisien regresi linear berganda diatas, maka dapat diartikan:

1. Nilai konstanta ($\alpha = 0.378$) merupakan konstanta yang apabila semua nilai variabel bebas = 0, maka nilai variabel terikat (Y) sebesar 0.378
2. Nilai koefisien Kemanfaatan NPWP ($X_1 = -0.31$). Artinya adalah bahwa setiap penurunan kemanfaatan NPWP sebesar 1 satuan maka akan menurunkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.31.
3. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan ($X_2 = 0.387$). Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.387.
4. Nilai koefisien Kesadaran Wajib Pajak ($X_3 = 0.545$). Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kesadaran wajib pajak sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.545.
5. Nilai t hitung kemanfaatan NPWP sebesar $-0.381 < t_{tabel}$ 1,984 dan nilai P value sebesar 0.704 > 0.05. Artinya kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
6. Nilai t hitung kualitas pelayanan

sebesar $3.588 > t_{tabel} 1.984$ dan nilai P value sebesar $0.001 < 0.05$. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

7. Nilai thitung kesadaran wajib pajak sebesar $4.573 > t_{tabel} 1.984$ dan nilai P value sebesar $0.000 < 0.05$. Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 1: Kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.10 didapat nilai thitung senilai -0.381 dan P value senilai 0.704 . Dimana nilai $t_{tabel} 1.984$ dan tingkat signifikan 0.050 . Jadi kesimpulannya thitung (-0.381) $< t_{tabel} (1.984)$, P value ($0,704$) $< (0,050)$. Maka dapat disimpulkan **Haditolak dan H0 diterima** yang artinya kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis 2: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.10 didapat nilai thitung senilai 3.588 dan P value senilai 0.001 . Dimana nilai $t_{tabel} 1.984$ dan tingkat signifikan 0.050 . Jadi kesimpulannya P value (0.001) $< (0.050)$. Maka dapat disimpulkan **Haditerima dan H0 ditolak** yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KPP,

maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 3: kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.10 didapat nilai thitung senilai 4.573 dan P value senilai 0.000 . Dimana nilai $t_{tabel} 1.984$ dan tingkat signifikan 0.050 . Jadi kesimpulannya P value (0.000) $< (0.050)$ Maka dapat disimpulkan **Haditerima dan H0 ditolak** yang artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Hanya $49,0\%$ variabel independen dalam penelitian ini yang mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan sisanya $51,0\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Saran

1. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak banyak

hal yang perlu diperhatikan, antara lain diharapkan aparaturnya terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Ini akan sangat membantu dan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Diharapkan wajib pajak dapat menumbuhkan kesadaran dari dalam diri sendiri akan pentingnya membayar pajak untuk kesejahteraan negara. Dengan menyadari itu, wajib pajak nantinya dapat secara suka rela tanpa keterpaksaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Diharapkan wajib pajak dapat terus aktif untuk mempelajari peraturan perpajakan agar pemahaman mengenai aspek-aspek dalam bidang perpajakan semakin meningkat demi terwujudnya pelaksanaan *self assessment system* yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, R, 2007. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kawasan Sidoarjo Barat Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya." *Unpublished undergraduate thesis*, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Devano, Sony dkk. 2006. "*Organisasi*". Erlangga, Jakarta.. Erlangga, Jakarta.

Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. " Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Tax and Accounting Review*. Vol.1.,No.1. Hal. 19-27

Ghozali, Imam. 2009. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*", Cetakan IV, Undip, Semarang.

Gunadi, 2005. " Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)". *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol.4.,No.5.Hal.4-9.

Harjanti, Arum Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas : Studi Empiris di KPP Cilacap". *Tesis*. Program Sarjana Akuntansi Universitas Diponegoro

Ilyas B, Wirawan & Richard Burton. 2008. "*Hukum Pajak*". Edisi ke 4.Salemba Empat, Jakarta.

Jatmiko, Nugroho Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak : studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di kota semarang". *Tesis*. Program pasca sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Mardiasmo, 2009. "*Perpajakan*". Edisi Revisi. Andi, Yogyakarta.

- Masruroh, Siti. 2013. “ Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)”. Diponegoro *Journal of Accounting*, Vol.2.,No.4.Hal.1-15.
- Nugroho, Agus. 2006. ”Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)”. *Tesis* Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Nurmantu, Safri. 2005. “*Pengantar Perpajakan*”. Granit, Jakarta..
- Putri, Wike Puspitasari.2012. “faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)”. *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Rajif, Mohamad. 2012. “Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan SanksiPerpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon”. *Skripsi*, FakultasEkonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Gunadarma.
- Resmi, Siti. 2009. “*Perpajakan: Teori dan Kasus*”. Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. *Jurnal* Akuntansi dan bisnis, Universitas Udayana Vol.4.,No.2. Hal.1-14.
- Suyatmin, 2004. “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta,” *Tesis* Program Pasca Sarjana Magister Sains AkuntansiUniversitas Diponegoro. Surakarta.
- www.pajak.go.id/blogentry/kp2kptrenggalek/ptkp-baru-berlaku-mulai-tgl-01-januari-2013, artikel tersebut diakses tanggal 31 mei 2014 pada pukul 23:34.