

## **PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)**

**Penulis Pertama,<sup>1</sup> Penulis Kedua<sup>2</sup> Penulis Ketiga<sup>3</sup>**

Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang Semarang 50239, Phone: +622476486851

### **ABSTRACT**

*Tax payer compliance in paying tax need to realize the target of tax. Tax payer compliance can be affected by fiskus service and knowledge of taxation. In pra survey can be found the problem which there has been increasing the tax payers in Semarang Tengah, that followed by increasing the delinquent tax payers. The research problem is: are fiskus service and knowledge of taxation affect tax payer compliance? Meanwhile, the purpose of this research is to knowing the effect of fiskus service and knowledge of taxation toward tax payer compliance.*

*Population of this research are the tax payers UMKM Semarang Tengah that counted 7.648. Sampling technique is purposive sampling, which counted 100 participants. Data collecting method use questionnaire with validity and reliability analysis. Data analysis method is multiple linear regression.*

*The result show that fiskus service include good categories, knowledge of taxation include very good categories, tax payer compliance include very high categories. There is significant effect between fiskus service and knowledge of taxation toward tax payer compliance simultaneously about 39,4%. From the result, we can conclude that there are significant effect between fiskus service and knowledge of taxation toward tax payer compliance. This can be looked from t-counted value higher than t-table so hypothesis of this research is accepted.*

*The suggestion of this research are KPP Pratama Semarang Tengah I must be uphold to the law of taxation and for the tax payers must be understanding lay od tax and realize how important to pay tax in time.*

**Keywords:** *Fiskus service, knowledge of taxation, and tax payer compliance.*

### **PENDAHULUAN**

#### **Permasalahan Penelitian**

Pemerintah memerlukan dana untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Penerimaan negara tersebut dapat diperoleh dari segenap potensi sumber daya yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung dengan bantuan atau pinjaman luar negeri. Hal ini berarti bahwa semua pembelanjaan negara harus dibiayai dari pendapatan negara, dalam hal ini yaitu penerimaan pajak.

Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman (Tjahyono, 2005:2). Menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum. Sedangkan, menurut pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan

---

<sup>1</sup> Yuli Anita Siregar

<sup>2</sup> Drs. Saryadi

<sup>3</sup> Sari Listyorini

imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/ perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah perlu melakukan sosialisasi agar masyarakat menyadari bahwa pajak digunakan untuk kepentingan bersama. Terlepas dari sudut pandang masyarakat bahwa pajak adalah sesuatu yang memberatkan, maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan negara dengan memberikan beberapa kemudahan serta selalu mengadakan pembaharuan di bidang perpajakan sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat. Tujuan pemerintah melakukan perubahan kebijakan di bidang perpajakan tentunya guna meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara guna menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian (Syofyan, 2003:297).

Tax payer factors merupakan faktor yang melekat pada wajib pajak, Dirjen Pajak menganggap tax payer factors merupakan faktor yang bersifat uncontrollable, sedangkan faktor tax law, tax policy, dan tax administration bersifat controllable (Suyatmin, 2004:25). Wajib pajak tidak boleh diperlakukan sebagai objek, tetapi sebagai subyek yang harus dibina agar bersedia, mampu, dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan (Syofyan, 2003:297). Hal ini perlu dilakukan karena faktor yang melekat pada wajib pajak dan diduga berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak yang sulit dipengaruhi dan dikendalikan.

Faktor lain yang mempengaruhi pengetahuan adalah pemahaman wajib pajak melalui pendidikan. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebelumnya penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006: 89). Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Trisia & Dedi Haryanto (2006: 4) melakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel yang diteliti adalah Pengetahuan pajak, persepsi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan pajak antara wajib pajak patuh dan tidak patuh. Sedangkan variabel persepsi terhadap kriteria wajib pajak patuh menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh dalam kriteria ini

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis dengan menggunakan data kuantitatif dan mendeskripsikan pada wajib pajak yang ada di Kota Semarang Tengah. Salah satu

kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayahnya untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) meliputi kedudukan wajib pajak dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi. Wajib pajak dapat pula mendaftarkan diri secara online melalui e-registration di website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Selain mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak dapat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan kepadanya akan diberikan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP).

## **Perumusan Masalah**

Penelitian ini menggunakan variabel terikat kepatuhan pajak dan variabel bebas yang digunakan adalah wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah ada pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah ada pengaruh tentang pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM Semarang selatan adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- b. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib
- c. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **Kerangka Teori**

Kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006; Kirchler et al, 2008). Oleh karena itu, penting untuk memiliki pengetahuan dan kompetensi pembayar pajak. Selain itu, Taman & Hyun (2003, dalam Marziana et al, 2009), menyatakan bahwa pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan di atas, bahwa pengetahuan perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau kesimpulan yang diambil untuk menjawab permasalahan yang diajukan (Mardalis, 1989:48). Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

- a. Ada pengaruh antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Ada Pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- c. Ada Pengaruh antara Pelayanan Fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini tipe penelitian yang digunakan bersifat explanatory research. Sugiyono (1999: 37) menyatakan bahwa explanatory research adalah jenis penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dan menguji hipotesa yang ada. Pada penelitian ini penulis akan menjelaskan hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) untuk menguji hipotesa yang ada.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1999: 42). Populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah Wajib Pajak tunggakan pajak di KPP Semarang Tengah 1. Menurut data yang diperoleh dari tahun 2004-2009 jumlah wajib pajak orang pribadi yang mengalami tunggakan sebanyak 4.691. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik purposive sampling.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1999: 43). Sampel dalam penelitian ini adalah Pengusaha di KPP Semarang Tengah 1 yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau dengan kata lain Wajib Pajak orang pribadi. Maka ditentukan sampel dengan rumus menurut Rao (1996, dalam Jatmiko, 2006: 56) :

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{moe})^2}$$

$$n = \frac{4.691}{1 + 4.691 (10\%)^2}$$

– 98 responden

Dimana:

n = jumlah sampel

N = populasi

Moe = margin of error max yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%).

Agar memudahkan penelitian maka jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 orang. Alasannya adalah untuk memenuhi syarat sampel minimum untuk penelitian (Sugiyono, 2008: 36).

## Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Kuesioner

Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yaitu wajib pajak (UKM) di Semarang Tengah. Daftar pertanyaan tersebut disusun dalam sebuah kuesioner kemudian disebar kepada responden untuk diisi, setelah selesai pengisian, kuesioner tersebut dikembalikan kepada penyebar kuesioner.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak-pihak tertentu guna mendapatkan keterangan yang luas.

### 3. Studi pustaka

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan dokumen atau data yang tersedia, baik data di dalam perusahaan maupun data di dalam buku-buku yang menunjang penelitian.

## Teknik Analisis

Alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara 2 variabel independent, yaitu Pelayanan Fiskus dan pengetahuan perpajakan, dengan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hubungan ini akan nampak pada ramus fungsi persamaan regresi berikut:

### a. Regresi Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependen. Dimana dampak dari penggunaan analisis ini dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independent. (Sugiono, 1999:204).

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y bila X = 0,

b = Arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan dependen yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

### b. Regresi Berganda

Analisa regresi ini merupakan dan analisa regresi sederhana yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (Y), bila dua atau lebih variabel independent (X) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya (X) minimal dua. (Sugiono, 1999:210). Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Pelayanan Fiskus

X2 = Pengetahuan Perpajakan

a = Bilangan tetap

b1 = Koefisien Korelasi X1 terhadap Y

b2 = Koefisien Korelasi X2 terhadap Y

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Variabel Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berikut tabel tentang rekapitulasi uji pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel Rekapitulasi Uji Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengaruh	Konstanta	Koefisien Regresi	R	R Square	Adjusted Square	R F Hitung	F Tabel	Sig
X1→Y	2,390	0,060	0,198	0,392	0,394	2,613	4,981	0,544
X2→Y		0,201				3,934		0,026

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2012

## Koefisien Korelasi Antara Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar hasil uji korelasi yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16.0 dapat diketahui bahwa hasil pengujian adalah sebesar 0,198. Artinya korelasi antara variabel pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan dengan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,198 masuk kategori korelasi yang kuat (Imam Ghazali, 2006: 49). Jadi dapat dinyatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel pelayanan fiskus (X1) dan pengetahuan perpajakan (X2) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

## Koefisien Determinasi Antara Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,392 atau pengaruh yang diberikan oleh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 39,2%, sedangkan sisanya sebesar 60,8% dipengaruhi oleh faktor lain selain pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan.

## Regresi Sederhana Antara Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar tabel rekapitulasi di atas, persamaan regresi untuk pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,390 + 0,060 X1 + 0,201 X2$$

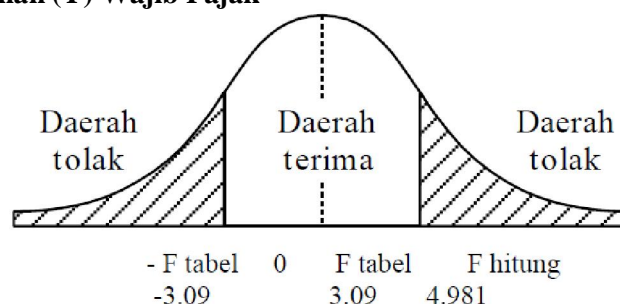
Berdasar persamaan tersebut di atas dapat diartikan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 2,390 artinya jika variabel pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan dianggap konstan maka besarnya variabel kepatuhan wajib pajak adalah 2,390.
- Koefisien regresi pelayanan fiskus sebesar 0,060 positif yang berarti adanya pengaruh pelayanan fiskus yang signifikan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- Koefisien regresi pengetahuan perpajakan sebesar 0,201 berarti jika pengetahuan perpajakan bertambah, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## Uji Signifikansi Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diketahui bahwa nilai F hitung untuk uji hipotesis dari kedua variabel bebas terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 4,981. Berdasar tabel F, diketahui bahwa  $(n-k-1) = (100-2-1) = 97$ . Sehingga nilai F tabel pada alpha 5% adalah sebesar 3,09. Nilai F hitung 4,981 dengan signifikansi  $0,000 < 0,005$ , dari perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak”.

## Gambar Pengujian Hipotesis dengan Uji F Pelayanan Fiskus (X1) dan Pengetahuan Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan (Y) Wajib Pajak





Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa ada pengaruh antara variabel pelayanan fiskus (X1) dan pengetahuan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di mana dapat dilihat dari F hitung sebesar 4,981 yang berada pada daerah penolakan  $H_0$ , yang berarti  $H_a$  diterima.

## PEMBAHASAN

### Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan fiskus yang meliputi kemampuan kompetensi yaitu memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60 orang responden atau 60% responden menilai bahwa pelayanan fiskus yang di berikan petugas pajak KPP Semarang Tengah adalah baik, sehingga menimbulkan pengaruh yang positif dan signifikan antara kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus. Akuntabilitas pelayanan dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno (1994, dalam Suyatmin, 2004) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan.

### Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan. Namun dengan banyaknya informasi yang diperoleh dari media dapat menimbulkan yang negatif dari wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan wajib pajak yang kurang mendapat informasi biasanya akan biasa saja. Karena mereka tidak terlalu mengetahui duduk persoalannya maka mereka akan tetap memberikan opini positif. Pada akhirnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sebesar 99% dari 100 orang responden menilai bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh responden Semarang Tengah sangat baik, sehingga memunculkan pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingginya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena pengetahuan yang baik tentang perpajakan, sehingga mengurangi potensi penggelapan pajak. Hal ini sejalan dengan Richardson (2006: 91) yang melakukan penelitian terhadap 45 negara di dunia, diketahui bahwa pendidikan secara umum memiliki hubungan negatif dengan penggelapan pajak, di mana kecenderungan untuk menghindari pajak akan berkurang dengan tingkat pendidikan yang lebih baik.

Berdasar hasil uji secara simultan (bersama-sama), dengan melihat nilai *adjusted r square* atau koefisien determinasi, menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 39,4%, sedangkan sisanya sebesar 60,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Nilai F hitung sebesar 4,981 di atas nilai F tabel 3,09 dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha sebesar 5% mendapatkan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

## PENUTUP

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Semarang Tengah I, dapat disimpulkan:

- a. Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini bisa dilihat dari  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $4.466 > 1.661$ , sehingga hipotesis diterima, dilihat dari koefisien regresi nilainya positif sehingga pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini bisa dilihat dari  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $3.900 > 1.661$ , sehingga hipotesis diterima, dilihat dari koefisien regresi nilainya positif sehingga pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Terdapat pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan yang secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini bisa dilihat dari  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel, artinya korelasi antara variabel pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan variabel pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) sebesar  $0,198$  termasuk kategori korelasi yang kuat. Jadi dapat dinyatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan variabel pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis kepada wajib pajak selaku pengusaha dan KPP Pratama Semarang tengah I adalah untuk penelitian berikutnya

1. Aparat petugas pajak harus bisa menegakkan aturan perpajakan, harus bisa bekerja secara jujur, tidak mempersulit wajib pajak, dapat bersikap adil dan petugas pajak harus memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjelaskan prosedur tata cara pembayaran mengenai perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar para wajib pajak merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang diberikan.
2. Untuk para wajib pajak agar bisa memahami tentang perpajakan dan mematuhi Undang-Undang Perpajakan seperti: sanksi bagi wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan dan sebaiknya wajib pajak juga menyadari bahwa pajak itu digunakan untuk kepentingan bersama sehingga wajib pajak menjadi lebih taat dalam membayar pajak (misalnya mengadakan sarasehan secara berkala untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak atau melalui iklan televisi). Maka dalam hal ini KPP Pratama Semarang Tengah I harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan wajib pajak.
3. Dari hasil analisis data diketahui bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan sebaiknya para wajib pajak lebih memperluas pengetahuannya tentang perpajakan (mengikuti seminar dan sebagainya) supaya dapat lebih patuh dalam membayar pajak di kemudian hari. Hal ini dapat dilakukan dengan cara wajib pajak selalu mengikuti peraturan perpajakan yang terbaru

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit, UNDIP.
- Richardson, G. 2006. Determinants of Tax Evasion: A Cross Country Investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation* 15, 150-169.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta.
- 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 Akuntansi Universitas Diponegoro (Tidak dipublikasikan).



Syofyan, Syofrin. 2003. Penetapan Pajak (Dalam Kerangka Mencari Sistem yang Kondusif). *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Vol.3 No.4, hal. 28-34.

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

Tjahyono, A, dan Fakhri Husein, M. 2005. *Perpajakan*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan. YKPN: Yogyakarta.

Trisia, Gardina, dan Dedi Haryanto, *Analisis faktor-faktor Yang Mempengaruhi. Kepatuhan Wajib Pajak*, MODUS, vol. 18, no. 1, Maret 2006, h. 10-28.