

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Subhan ^{1✉} Fifi Nurafifah Ibrahim ²

Program Studi Akuntansi, Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Adapun pengambilan sampel yang dilakukan dengan metode accidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ad/dijumpai di tempat penelitian. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis secara parsial (t-test) membuktikan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kata Kunci: *Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.*

Abstract

This study aims to determine the effect of taxpayer knowledge, taxpayer awareness, and tax service services on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Makassar Selatan. The data analysis model used in this study is multiple linear regression analysis. The sampling was done using the accidental sampling method, namely the sampling technique by choosing who happened to be found at the research site. Based on the results of data analysis shows that the results of the partial hypothesis test (t-test) prove that the variable of taxpayer knowledge has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance and tax service services have a practical positive and significant impact on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Fiscus Service, Taxpayer Compliance.*

Copyright (c) 2021 Subhan & Fifi Nurafifah Ibrahim

✉ Corresponding author :

Email Address : subhan.subhan@umi.ac.id

PENDAHULUAN

Sebelum era reformasi perpajakan, sistem pemungutan pajak yang ditetapkan adalah official assessment system. Menurut Mardiasmo (2011: 7) Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Kelebihan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang akan timbul menjadi tanggung jawab fiskus, seperti keterlambatan dalam pembayaran dan pelaporan dikarenakan keterlambatan fiskus menetapkan besarnya jumlahnya pajak terutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak.

Mengingat pentingnya peranan pajak dalam pembangunan di Indonesia, pemerintah dalam hal ini Direktur Jendral Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya self assessment system dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984. Pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada sistem self assessment. Sistem self assessment adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Diana dan Setiawati dalam Madewing, 2013). Kelebihan dari sistem self assesment ini adalah Wajib Pajak diberikan tiga kepercayaan oleh fiskus yaitu menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Berbagai Cara telah dilakukan pemerintah agar dapat memaksimalkan penerimaan pajak, namun salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Menurut (Rustiyaningsih dalam Marjan 2014) salah satu hal yang memengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Siregar dalam Marjan 2014) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, seperti pelaksanaan sosialisasi pengetahuan perpajakan, meningkatkan kesadaran wajib pajak serta meningkatkan pelayanan fiskus. Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan yang telah diatur dalam Undang – Undang, Pengetahuan perpajakan diperlukan seorang wajib pajak karena dari dasar pengetahuan pajak mengantarkan wajib pajak untuk dapat memunculkan rasa kesadaran pajak dalam pemenuhan membayar pajak dan petugas pajak dalam hal ini fiskus berperan dalam memberikan informasi dan aturan – aturan perpajakan kepada wajib pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi pajaknya.

Latar belakang yang telah diuraikan menjadi faktor pendorong untuk melakukan penelitian yang relative sama. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain lokasi penelitian dan variable penelitian. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Puspa (2012) dengan judul penelitian pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Dalam penelitian

Puspa (2012) menggukon kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak sebagai variabel bebas. Untuk membedakan dengan penelitian sebelumnya, peneliti menambahkan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel bebas dan menghilangkan sanksi pajak sebagai variabel bebas.

Pengetahuan akan peraturan perpajakan oleh wajib pajak merupakan suatu proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengetahui tentang aturan perpajakan dan mengaplikasikannya itu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan yang mendasar terhadap peraturan perpajakan sangatlah penting karena pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Fikriningrum (2012), menunjukkan bahwa pengetahuan tentang peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Siregar dkk (2012), yang juga menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Nugroho dan Zulaikha (2012), menunjukkan pengetahuan tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya pengetahuan tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan di atas, bahwa pengetahuan tentang peraturan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H1: Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Seperti yang dikemukakan oleh Lerche (1980) dalam Jatmiko (2006) bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran Wajib Pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Muliari (2010) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat membantu wajib pajak yang menemui kendala saat memenuhi kewajiban perpajakannya yang akan berimplikasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas

pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Hasil penelitian Jatmiko (2006), Arum (2012), Aryobimo (2012) dan Syahril (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan diatas, bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODOLOGI

Populasi dalam penelitian ini seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan. sampel penelitian ditentukan sebesar 100 wajib pajak, sehingga teknik pengambilan sampel dapat ditentukan dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden penelitian kemudian diolah menggunakan tools SPSS for Windows. Data yang berhasil dikumpulkan akan diukur menggunakan skala likert dimana setiap jawaban yang diberikan oleh responden akan diberi bobot atau skor seperti jawaban (Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Netral = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1). Data ini akan diuji melalui beberapa tahap pengujian seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji linieritas, uji normalitas. Hipotesis yang kami ajukan dalam studi ini akan diuji menggunakan metode regresi berganda dan akan dilakukan pengujian koefisien determinasi, uji parsial (uji-t) dan uji simultan (uji-f).

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel	Indikator	Skala
Pengetahuan Wajib Pajak (X1)	a. Pengetahuan terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan	5 poin Skala Likert,
	b. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas	
	c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar	
	d. Membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya	
	e. Pengetahuan wajib pajak yang mau membayar pajak harus mempunyai NPWP	
	f. Pengetahuan akan hak dan kewajiban perpajakan	
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	a. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan	5 poin Skala Likert,
	b. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah	
	c. Pajak merupakan sumber penerimaan negara paling besar	
	d. Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga negara	
Pelayanan Fiskus (X3)	a. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani.	5 poin Skala Likert,
	b. Keterampilan fiskus dalam menjawab pertanyaan wajib pajak.	
	c. Kejelasan dalam memberikan pelayanan.	
	d. Kesabaran fiskus.	
	e. Fasilitas yang memadai.	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	a. Pendaftaran wajib pajak	5 poin Skala Likert,
	b. Penghitungan pajak	
	c. Pembayaran pajak	

d. Pelaporan surat pemberitahuan (SPT)

Model regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- α : Konstanta
- b_1 : Koefisien Pengetahuan Wajib Pajak
- b_2 : Koefisien Kesadaran Wajib Pajak
- b_3 : Koefisien Pelayanan Fiskus
- X_1 : Pengetahuan Wajib Pajak
- X_2 : Kesadaran Wajib Pajak
- X_3 : Pelayanan Fiskus
- e : Faktor Pengganggu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan mendatangi langsung lokasi pengambilan sampel yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan. Jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan metode Random Sampling. Dari kuesioner yang disebar tidak terdapat kuesioner yang cacat ataupun tidak terisi. Kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut berjumlah 100 eksemplar.

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PengetahuanWajibPajak	100	12.00	20.00	16.7500	1.89297
KesadaranWajibPajak	100	14.00	20.00	18.6700	1.37109
PelayananFiskus	100	12.00	20.00	17.1700	1.67606
KepatuhanWajibPajak	100	16.00	20.00	18.4200	1.34975
Valid N (listwise)	100				

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju

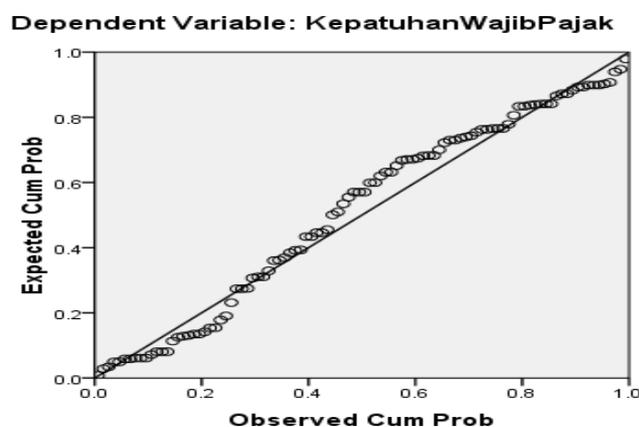
Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan cara menguji kolerasi antara skor item dengan skor total masing - masing variabel, menggunakan pearson corelation. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila tingkat signifikannya dibawah 0,05. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang diberikan, menggunakan metode statistic Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan lebih dari (>) 0,6. Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa variable pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga

dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid. variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pertanyaan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	PWP 1	0,739**	0,000	Valid & Reliabel
	PWP 2	0,737**	0,000	
	PWP 3	0,775**	0,000	
	PWP 4	0,789**	0,000	
X2	KWP 1	0,725**	0,000	Valid & Reliabel
	KWP 2	0,812**	0,000	
	KWP 3	0,649**	0,000	
	KWP 4	0,650**	0,000	
X3	PF 1	0,747**	0,000	Valid & Reliabel
	PF 2	0,792**	0,000	
	PF 3	0,697**	0,000	
	PF 4	0,756**	0,000	
Y	KWP 1	0,727**	0,000	Valid & Reliabel
	KWP 2	0,631**	0,000	
	KWP 3	0,743**	0,000	
	KWP 4	0,677**	0,000	

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, error yang dihasilkan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual. Berdasarkan gambar 1, terlihat titik - titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

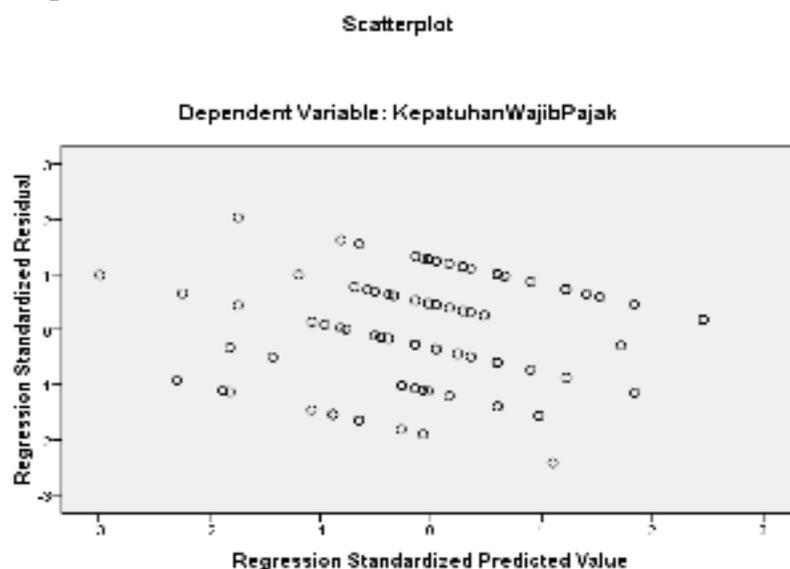
Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel - variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel - variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Sunjoyo, dkk., 2013).

Tabel 4. Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PengetahuanWajibPajak	.985	1.015
	KesadaranWajibPajak	.996	1.004
	PelayananFiskus	.982	1.019

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolonearitas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya dilakukan uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatterplot di mana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3, grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedaktisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi

kepatuhan wajib pajak dengan variabel yang mempengaruhi yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus.

Tabel 5. Hasil Pengujian Regresi

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.175	2.405		3.400	.001
1 PengetahuanWajibPajak	.172	.067	.241	2.572	.012
KesadaranWajibPajak	.237	.092	.241	2.586	.011
PelayananFiskus	.171	.076	.212	2.255	.026

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data yang diolah, 2015

$$Y = 8,175 + 0,172 X1 + 0,237 X2 + 0,171 X3 + e$$

Nilai konstanta adalah 8,175 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen (pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus) bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 8,175. Koefisien regresi variabel pengetahuan wajib pajak (b1) adalah 0,172 dan bertanda positif. Hal ini berarti, jika pengetahuan wajib pajak (X1) mengalami kenaikan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,172 dengan asumsi X2, X3, dan Konstanta bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel pengetahuan wajib pajak (X1) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak yang maka kepatuhan wajib pajaknya akan semakin meningkat. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (b2) adalah 0,237 dan bertanda positif. Hal ini berarti, jika kesadaran wajib pajak (X2) mengalami kenaikan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,237 dengan asumsi X1, X3, dan Konstanta bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kesadaran wajib pajak (X2) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin baik kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus (b3) adalah 0,171 dan bertanda positif. Hal ini berarti, jika pelayanan fiskus (X3) mengalami kenaikan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,171 dengan asumsi X1, X2, dan Konstanta bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel pelayanan fiskus (X3) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin baik pelayanan fiskus dalam memberikan pelayanan pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Variabel pengetahuan wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,012 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H1 diterima dan Ho ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t yang bernilai 2,572 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,011 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H2 diterima dan Ho ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t yang bernilai 2,586 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Variabel pelayanan fiskus memiliki tingkat signifikan sebesar 0,026 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H3 diterima dan Ho ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t yang bernilai 2,255 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.409 ^a	.168	.142	1.25054

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,168 atau 16,8% yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan dipengaruhi oleh variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus. Sisanya sebesar 83,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Uji simultan digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara menyeluruh terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Uji ini menggunakan α 5%. Dengan ketentuan, jika signifikansi dari Fhitung < dari 0,05 maka hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Tabel 7. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	30.231	3	10.077	6.444	.001 ^a
Residual	150.129	96	1.564		
Total	180.360	99			

Tabel 7, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan probabilitas 0,001. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didukung oleh hasil perhitungan nilai t - hitung yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Sudrajat,2008) serta sejalan dengan teori harapan dimana motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan adanya harapan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Jadi jika seseorang yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan, maka ia akan termotivasi dan patuh akan adanya peraturan - peraturan perpajakan yang mengikat. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneltian yang dilakukan Banu Witono (2013), yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak dan keadilan sistem terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara simultan maupun parsial menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga yang dilakukan Jessica Novia Susanto yang menyatakan pengaruh persepsi pelayanan aparat pajak, persepsi pengetahuan wajib pajak dan persepsi pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan dengan pengujian masing - masing variabel bahwa persepsi pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. ketika tingkat pengetahuan akan perpajakan tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat. Disebabkan karena para wajib pajak mengetahui aturan - aturan yang berlaku dalam sistem perpajakan. Sedangkan jika tingkat pengetahuan perpajakan rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan rendah. Ini disebabkan karena wajib pajak kurang mengetahui aturan dalam sistem perpajakan sertanya kurangnya motivasi yang mendorong wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan.

Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didukung oleh hasil perhitungan nilai t - hitung yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Muliari dan Setiawan (2010), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Peneltian ini sesuai dengan teori pembelajaran sosial yang menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam kesadaran memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil dari kesadaran yang dimiliki seorang wajib pajak telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arum Harjanti Puspa (2012), yang menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan uji regresi linear berganda dan uji parsial. Begitu juga yang dilakukan Rika Rahmadian dan Murtedjo (2012), menyatakan pengujian secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak oarang pribadi. Oleh karena itu, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin patuh membayar pajak.

Variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didukung oleh hasil perhitungan nilai t - hitung yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Arum (2012), Aryobimo (2012) dan Syahril (2013) yang mengungkapkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitu juga yang dilakukan Santi (2012), Nurmiati (2013) dan Hermawan (2011) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin tinggi. Penelitian ini sesuai dengan teori Simanjuntak dan Mukhlis (2012:87), semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini sedikit dan hanya terbatas pada wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan. Disarankan Penelitian selanjutnya dapat menambah serta memperluas wilayah dan jumlah sampel. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variable baru selain dalam penelitian ini agar lebih mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain variabel dalam penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi KPP Pratama Makassar Selatan terkait untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Hal ini terkait dengan pengetahuan tentang perpajakan, kesadaran perpajakan serta pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain menggunakan kuesioner, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode wawancara langsung kepada responden. Penelitian selanjutnya harus melakukan penelitian di waktu yang tepat dalam penyebaran kuesioner.

Referensi :

Arum, Harjanti 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 di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi.Semarang: Program Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.

- Aryobimo, Putut Try. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi diKota Semarang). Skripsi.Semarang : Program Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Banu witono. 2013. Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Program Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Nusantara.
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. Perpajakan Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Prenada Media.
- Feldmann dalam Judisseno, Rimsky K. 2005. Pajak dan Strategi Bisnis: Suatu Tinjauan Tentang Kepastian Hukum dan Penerapan Akuntansi di Indonesia. Jakarta: Gramedia.
- Fikriningrum, Winda. Kurnia. 2012. Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2001. Pokok – pokok Materi Statistik 1 (statistik deskriptif). Jakarta : Bumi Aksara.
- Ilyas, W. B. dan Burton, R. 2008. Hukum Pajak (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tesis.Semarang : Program Studi Magister Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Jotopurnomo dan Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Tax & Accounting Review* Vol. 1, No.1:50-54.
- Konsep pedoman proposal dan skripsi. 2014 universitas muslim Indonesia.
- Madewing,Irmayanti.2013. Pengaruh Modernisasi SistemAdministrasiPerpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Skripsi.Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Edisi Revisi 2011. Yogyakarta : Andi.
- Marjan, Restu Mutmainnah. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kapatuhan Formal Wajib Pajak studi Di kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Muliari, N. K. dan Setiawan, P. E. 2010. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama DenpasarTimur. (Online), (http://portalgaruda.org/download_article.php?article946/, diakses 8 Desember 2014).
- Nadler.L. (1986). *Designing Trainin Programs: The Critical Event Model*. California:Addison – Wesley Publishing Company, Inc.
- Nugroho, Rahman. Adi. Dan Zulaikha, 2012. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Accounting*, Volume 1, Nomor. 2: 1-11.
- Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan. Diakses tanggal 18 november 2014.
- Santi, Anisa Nirmala. 2012. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional,

- Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib pajak orang pribadi di Wilayah Kpp Pratama Semarang). Skripsi.Semarang : Program Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Seksi pengolahan data dan informasi wajib pajak orang pribadi. 2014, KPP Pratama Makassar Selatan.
- Sevrida, 2011. Pengaruh Orientasi Etis terhadap Pertimbangan Etis Auditor dengan Budaya Etis Organisasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada KAP di Semarang. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Siregar, Yuli. Anita. Saryadi, dan Listyorini, Sari. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 1, Nomor. 1: 1-9.
- Suandy, Erly. 2002. Hukum Pajak : Dilengkapi dengan Latihan dan Soal. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R&D. Edisi revisi, cetakan ketujuh belas, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.