

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bekasi Selatan

Nur Widyana Fajrin ^{1✉} ,Kosasih²

^{1,2}S1 Manajemen Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Pajak merupakan partisipasi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran warga negaranya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikasi, dengan sampel sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (2) Kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan (3) Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: *Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

Abstract

Tax is the participation of the taxpayer to the state which is owed by an individual or entity that is coercive under the law without receiving direct compensation and is used as a state necessity for the greatest prosperity of its citizens This study aims to determine the Effect of Taxpayer Awareness and Fiscal Service Quality on Individual Taxpayer Compliance. This study uses descriptive methods and verification methods, with a sample of 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Bekasi Selatan. The results of this study indicate that (1) Taxpayer Awareness has a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance, (2) Fiscal Service Quality has a positive and significant impact on Individual Taxpayer Compliance, and (3) Taxpayer Awareness and Quality of Fiscal Services simultaneously has a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: : *Taxpayer Awareness, Service Quality of Fiscus, Taxpayer Compliance.*

Copyright (c) 2021 Nur Widyana Fajrin¹ Kosasih²

✉ Corresponding author :

Email Address : nur.widyana17168@student.unsika.ac.id

Received tanggal bulan tahun, Accepted tanggal bulan tahun, Published tanggal bulan tahun

PENDAHULUAN

Indonesia termasuk kedalam negara berkembang yang mempunyai beragam kemampuan untuk dapat mewujudkan menjadi negara maju. Indonesia saat melaksanakan pemerintahan memerlukan anggaran yang cukup besar untuk pembangunan nasional untuk kesejahteraan seluruh rakyat. (Firdaus, 2019)

Pajak merupakan sumber dari pendapatan dan penerimaan negara yang sangat berkontribusi besar pada pemasukan negara. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 sebagai perubahan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak yaitu partisipasi tetpa kepada negara yang terutang oleh badan atau orang pribadi yang sifatnya mendesak bersumber pada ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia dengan tidak memperoleh imbalan secara terus menerus tetapi bertahap dan dipakai untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sumber penyelenggara pembiayaan pemerintah dan pembangunan yang mungkin terbuka luas yaitu berasal dari sektor pajak. Pemerintah Indonesia telah merancang suatu upaya sebagai langkahmengimplementasikan arah kebijakan yang digunakan untuk memajukan penerimaan pajak agar melampaui target yang mengalami kenaikan setiap tahunnya.

Dalam beberapa tahun terakhir, adanya sebuah masalah kondisi yang tidak sesuai dengan pencapaian target yang telah ditentukan. Berikut adalah kondisi target dan realisasi penerimaan pajak Di KPP Pratama Bekasi Selatan Tahun 2015-2020 :

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Bekasi Selatan Tahun 2015-2020

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2015	2.098.515.889.922	1.849.704.110.965	88,14 %
2016	2.590.390.420.076	1.957.257.176.528	75,56 %
2017	2.324.638.428.000	2.086.797.592.498	89,77 %
2018	2.524.671.672.000	2.308.256.993.830	91,43 %
2019	2.523.955.030.000	2.303.028.457.474	91,25 %
2020	2.380.197.339.000	2.093.116.170.021	87,94 %

Sumber : KPP Pratama Bekasi Selatan, 2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa KPP Pratama Bekasi Selatan pada tahun 2015-2020 realisasi dari target yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam KPP Pratama Bekasi Selatan mengalami suatu masalah kondisi kepatuhan pajak dalam mematuhi peraturan perpajakannya.

Agar pendapatan pajak semakin maksimal, maka cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu melalui perubahan perundang-undangan Republik Indonesia di bidang perpajakan dengan berlakunya sistem perpajakan *Self Assessment System* (mardiasmo, 2018: 56) dalam (Mutia, 2014). Sistem perpajakan *Self Assessment System* yaitu suatu sistem yang memberikan kepercayaan kepada kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya secara mandiri sesuai dengan tanggat waktu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan, oleh karena itu masyarakat harus berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan jujur, baik, dan benar sampai melunasi pajak terutang.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktoryang berasal dari pemerintah ialah berupa keadaan sistem tata kelola perpajakan suatu negara, penegakan hukum perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, tarif pajak, dan pemeriksaan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi Di KPP Pratama Bekasi Selatan dapat dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi dan jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang melapor dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bekasi Selatan Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	SPT Orang Pribadi	WP OP Wajib Lapoj SPT	Tingkat Kepatuhan WP OP
2015	196278	56.634	108.369	52,26%
2016	211434	66.729	108.612	61,44%
2017	224196	66.590	93.147	71,49%
2018	237791	63.201	104.049	60,74%
2019	256201	65.849	110.096	59,81%
2020	286126	60.065	112.786	53,26%

Sumber : KPP Pratama Bekasi Selatan,2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi selatan. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya masalah kondisi rendahnya kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Selatan. Ini tentu disebabkan oleh bebrapa faktor tertentu yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu berasal dari kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kesadaran dimana wajib pajak mentaati, menghargai, dan mengetahui ketentuan perpajakannya dengan benar dan sukarela serta memiliki keanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. ((Arisandy, 2017)

Meningkatnya kesadarn wajib pajak dapat dilakukan apabila masyarakat atau pada wajib pajak muncul adanya penilaian positif terhadap pajak. Maksud dari penilaian positif terhadap wajib pajak yaitu timbulnya kesadaran dalam diri wajib pajak atas pemebrian fasilitas umum yang dapat dirasakan secara tidak langsung. (Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017) penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibanya dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Masyarakat atau wajib pajak harus menyadari bahwa kewajiban dalam membayar pajak bukanlah milik pihak lain, melainkan untuk melancarkan roda pemerintah yang mengurus seluruh kepentingan rakyat. Maka kesadaran pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah sudah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang saat ini masih rendah. Salah satunya dengan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan fiskus atau pegawai pajak. Pelayanan fiskus (petugas pajak) dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan atau mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat wajib pajak. (Enac, 2017) kualitas pelayanan perpajakan merupakan sebagai citra tentang layanan prima perpajakan yang memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik mak persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. (Fandi, 2015)

METODOLOGI

Metode penelitian merupakan suatu metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitaif dengan pendekatan rumusan masalah deskriptif dan verifikatif. .(Sugiyono, 2016a)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Bekasi selatan pada tahun 2020 yaitu sebanyak

286.126 wajib pajak, sedangkan wajib pajak orang pribadi yang efektif pada tahun 2020 sebanyak 173.685 wajibpajak dan yang non efektif pada tahun 2020 sebanyak 112.441 orang. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berpedoman pada persamaan yang dirumuskan oleh *slovin* dengan tingkat kesalah sebesar 10%. Berdasarkan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan sebesar 10% maka didapat sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* karena kriteria yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penggunaan data primer bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata dari pihak yang mengetahui ataupun memiliki data tentang penelitian ini. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh, dalam penelitian ini menggunakan dua sumber yaitu sumber data primer yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya dan sumber data sekunder data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama berupa dokumentasi dan angket.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah studi lapangan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data laporan dari KPP Pratama Bekasi Selatan dan studi kepustakaan yaitu mempelajari buku-buku literatur, peraturan perundang-undang, hasil penelitian terdahulu, dan bahan kepustakaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Skala

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Metode Analisis Data

Dalam metode analisis data terdiri dari uji kualitas data yang meliputi uji validitas untuk mengetahui hasil penelitian valid atau tidak dan uji reliabilitas untuk mengetahui jawaban responden konsisten atau tidak. Kemudian uji asumsi klasik, dalam penelitian ini dalam uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis terdiri dari uji statistik t yang digunakan untuk menguji suatu pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel terikat.

Uji Koefisien Determinasi

Uji R2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji model regresi atau residuak memiliki distribusi normal. Uji normalitas menggunakan metode *one sample kolmogrove smirnov* dengan ketentuan apabila nilai signiikan > 0,05 maka distribusi normal (H₀ diterima) sedangkan apabila nilai signifikan < 0,05 maka distribusi tidak normal (H₀ ditolak).

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08430453
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.072
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,052>0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residul berdistribusi normal, sehingga model regresi dalam penelitian ini layak digunakan.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

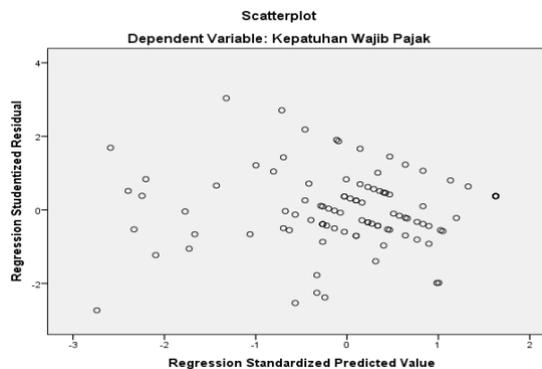
1	(Constant)	9.925	2.553		3.887	.000		
	X1	.428	.091	.461	4.712	.000	.613	1.633
	X2	.116	.043	.263	2.690	.008	.613	1.633
a. Dependent Variable: Y								

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 22,2021

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai tolerance pada masing-masing variabel sebesar $0,613 > 0,10$ dan nilai VIF pada masing-masing variabel sebesar $1,633 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot*, dimana apabila suatu hasil uji data membentuk pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu gelombang yang melebar dan kemudian menyempit, maka dapat data tersebut menunjukkan adanya suatu gejala heteroskedasitas. Adapun hasil uji heteroskedasitas dari penelitian ini, sebagai berikut :



Gambar 1. Uji Heteroskedasitas

Pada gambar 1 diatas diketahui bahwa titik-titik data penyebaran tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan penyebaran titik-titik data tersebut tidak terdapat pola yang jelas seperti bergelombang, melebar dan menyempit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data tersebut tidak terjadi heteroskedasitas.

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS 22 dengan

membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel dan dapat dilihat dari spesifikasinya. Hasil pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut :

Tabel 5 . Hasil Uji Parsial (uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.925	2.553		3.887	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.428	.091	.461	4.712	.000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.116	.043	.263	2.690	.008

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1. Pengaruh Kesadarn Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 4,712 > dari t tabel sebesar 198472 dan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a di terima.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian tabel 5 diperoleh nilai t hitung sebesar 2,690 > t tabel sebesar 1,98472 dan diperoleh nilai signifikan 0,008 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a di terima.

b. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini pada umumnya menunjukkan apakah variabel independen atau variabel bebas yan dimasukan dlam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS 22 dengan membandingkan nilai F hitung dengan F Tabel dan dapat dilihat dari nilai signifikanya. Hasil pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	323.503	2	161.751	36.910	.000 ^b
	Residual	425.087	97	4.382		

Total	748.590	99			
-------	---------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus , Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 6 dapat dilihat bahwa hasil dari F hitung sebesar 36,910 > F tabel 3,090 dan nilai signifikannya yang didapat sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan itu maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Uji koefisien determinasi berfungsi sebagai ukuran untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dapat mempengaruhi terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu), semakin kecil atau semakin mendekati 0 (nol) maka semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil dari uji koefisien determinasi :

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.432	.420	2.093

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus , Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan tabel 7 dalam tabel R square sebesar 0,432 atau sebesar 43,2%. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh sebesar 43,2% terhadap variabel independen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sisanya 56,8% kepatuhan wajib pajak orang pribadi Di KPP Pratama Bekasi Selatan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan diperoleh nilai t hitung

sebesar $4,712 > t$ tabel sebesar 1,987. Hal ini menggambarkan jika tingkat kesadaran wajib pajak meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yessica Tanilasari dan Pujo Gunarso (2017). dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

Berdasarkan uji parsial, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$ dan diperoleh nilai t hitung sebesar $2,690 > t$ tabel sebesar 1,98472. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus untuk wajib pajak harus sesuai dengan layanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh wajib pajak.

Hal ini sejalan dengan teori Rahayu (2017:196) menyatakan bahwa sistem administrasi akan berjalan secara baik apabila dapat memberikan dampak dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan fiskus pada wajib pajak. Hal ini menimbulkan wajib pajak rela untuk membayarkan kewajiban perpajakannya kepada negara tanpa mengharapkan imbalan secara langsung.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $36,910 > f$ tabel 3,090. berdasarkan hasil pengujian tersebut maka menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefani Siahaan dan Halimahtusydiah (2018), menjelaskan dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Maka dapat diambil kesimpulan, diantaranya yaitu :

1. Berdasarkan hasil uji t untuk H_1 menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, apabila tingkat kesadaran wajib pajak meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan juga ikut meningkat.

2. Berdasarkan uji t untuk H_2 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bekasi Selatan. Artinya, apabila kualitas pelayanan fiskus meningkat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan juga akan meningkat.

3. berdasarkan uji F untuk H_3 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan semakin berkualitasnya kualitas pelayanan fiskus, maka akan mengakibatkan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan.

Saran

1. Bagi KPP Pratama Bekasi Selatan

Diharapkan petugas pajak atau fiskus mampu untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, seperti meningkatkan kualitas petugas pajak dalam penanganan dan penjelasan tentang perpajakan dengan cara memberikan pelatihan dan evaluasi kepada petugas pajak sekala berkala. Untuk memaksimalkan kemudahan dan efisiensi pelayanan terhadap wajib pajak dalam hal membayar dan melunasi pajak, penerapan sistem *self assessment system* melalui *tax online system* dalam hal pengisian, pembayaran, dan pelaporan pajak masih diperlukan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana.

2. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak hendaknya lebih meningkatkan tingkat kesadaran dalam kewajiban perpajakannya dan harus lebih meningkatkan kedisiplinan dalam membayar pajak dan kepatuhan dalam mengisi atau melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu peneliti selanjutnya untuk dijadikan acuan pada penelitiannya. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan untuk mencari tahu pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen lainnya.

Referensi :

Abdullah, C. (2018). BAB III. *Nucleic Acids Research*, 57-77.

Azmi. (2018). *Kajian Pustaka*. (2017), 4-19.

Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Elvi Yati, Dodi Devianto, Y. A. (2013). *TRANSFORMASI BOX-COX PADA ANALISIS REGRESI*. 2(2), 115-122.

- mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo, siti K. (2017). (2017). *Pengaruh Pajak Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 1(1), 5-20.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Agustin, A. (2017). **Pelayanan Fiskus**. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Andhini, N. F. (2017). **Akuntansi Pajak**. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699
- Arisandy, N. (2017). **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib**. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62-71.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda** *The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on*. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69-81.
- Citra Kunia putri dan trisna insan Noor, 2011. (2019). **Analisis Pendapatan**, 53(9), 1689
- Ekonomika, F., Bisnis, D. A. N., & Diponegoro, U. (2018). **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Pajak Dengan Indikator Tarif Pajak Efektif (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2011-2012)**. In *Diponegoro Journal of Accounting* (Vol. 2).
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 **tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan**
- Firdaus, A. S. (2019). **Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan(Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan)**. 1-11.
- Nugraha, A. (n.d.). **Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**.
- Pustaka, K., Pemikiran, K., & Hipotesis, D. a N. (2018). **Bab II Kajian Pustaka , Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis**. (i), 16-45.