

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK

Veby Rahmadara
Tedi Rusman dan Nurdin
Pendidikan Ekonomi P. IPS FKIP Unila
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

This study aimed to find out factors which influenced the tax compliance. The method used was verificative descriptive using *ex post facto* approach and surveys. The populations in this research were the taxpayers of KPP Pratama Tanjung Karang and 100 samples were determined by the Slovin formula. Sampling method used was nonprobability sampling sample by using incidental sampling technique. The hypothesis testing used simple linear regression and multiple linear regression. The analysis showed (1) there is an influence of knowledge and understanding of tax laws on tax compliance, (2) there is an influence of perceptions of the taxpayer on the effectiveness of the tax system on tax compliance, (3) there is an influence of tax authorities on tax compliance service, (4) there is influence between knowledge and understanding of tax laws, perceptions of the taxpayer on the effectiveness of the tax system and service tax authorities on tax compliance.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pajak. Metode yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Karang dan sampel 100 yang ditentukan dengan rumus *Slovin*. Metode penetapan sampel yaitu *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier multipel. Hasil analisis menunjukkan (1) ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak, (2) ada pengaruh persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak, (3) ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak, (4) ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kata kunci: kepatuhan membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman, wajib pajak, pelayanan fiskus

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri, pemerintah berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Pajak merupakan sumber penerimaan internal yang terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment* sejak tahun 1983, memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkannya sesuai peraturan perpajakan. *Self assessment* diharapkan dapat meningkatkan pendapatan pajak oleh wajib pajak secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku.

Upaya meningkatkan penerimaan negara pada sektor pajak dilakukan melalui berbagai program intensifikasi dan ekstensifikasi pajak. Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi direktorat jenderal pajak. Intensifikasi pajak dilaksanakan dengan berorientasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, misalnya dengan cara pengadaan penyuluhan langsung pada masyarakat. Ekstensifikasi pajak adalah kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah wajib pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi Direktorat Jenderal

Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di daerah-daerah melakukan program intensifikasi maupun ekstensifikasi pajak. Kedua program tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang merupakan salah satu kantor pelayanan pajak di Kota Bandar Lampung.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Prinsip kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang. Wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Tindakan tersebut menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara pada penelitian pendahuluan yang dilakukan dengan pegawai fiskus dan beberapa orang wajib pajak, terdapat indikasi bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah.

Masyarakat melalaikan tugasnya untuk membayar pajak sebagai suatu kewajiban. Hal itu disebabkan karena masyarakat tidak tahu imbalan nyata yang dirasakan dalam membayar pajak, padahal masyarakat dapat menikmati hasil dari pembayaran pajak tersebut dengan adanya jalan raya yang bagus, pembangunan sekolah-sekolah, tempat-tempat kesehatan masyarakat, serta fasilitas publik lainnya. Kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sangat penting dalam proses penarikan pajak.

Pengetahuan masyarakat yang terbatas terhadap peraturan perpajakan dan sering dilakukan perubahan atas peraturan pajak menimbulkan kesalahpahaman bagi wajib pajak. Adanya kompleksitas dari peraturan perpajakan tersebut kurang memberikan kejelasan dan kepastian hukum pada setiap masalah perpajakan. Prosedur administrasi perpajakan selama ini sering dikritisi masyarakat terlalu birokratis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan perubahan. Selain itu, masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak dan tidak taat untuk membayar pajak. Peningkatan jumlah pajak tercapai seiring dengan peningkatan jumlah wajib pajak. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dapat digunakan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak. Kurangnya sosialisasi dan adanya kompleksitas dari peraturan perpajakan berdampak pada rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

Wajib Pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak. Media online dianggap

menghambat pembayaran pajak karena belum mengerti prosedur pengisiannya. Padahal, dengan sistem pendukung seperti adanya *e-FIN*, *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, *e-banking* dan kring pajak 1500200 diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Apabila wajib pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, maka akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Semua sistem membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja.

Pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang masih belum memuaskan. Selain itu, masalah oknum pegawai pajak seperti Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika yang melakukan pelanggaran pajak membuat tingkat kepatuhan wajib pajak berkurang karena ketidakpercayaan wajib pajak atas kinerja pelayanan fiskus. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak melalui pelayanan prima dan profesionalisme kerja. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak untuk meningkatkan pendapatan perpajakan. Hal ini diharapkan dapat mempengaruhi dan memperbaiki persepsi wajib pajak mengenai pelayanan fiskus, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengambil judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak oleh

Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015”.

Tujuan penelitian ini sebagai berikut. (1) Mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang. (2) Mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang. (3) Mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang. (4) Mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Rahayu, (2006: 110), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas

kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Kepatuhan membayar pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan.

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan mengenai perpajakan, yang dapat dijadikan sebagai suatu informasi dalam bertindak dan mengambil keputusan, sehubungan dengan hak dan kewajiban oleh wajib pajak di bidang perpajakan.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 6 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, menyatakan bahwa 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. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara langsung, untuk orang pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi berdasarkan domisili.

Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan melalui internet, yaitu dengan membuka situs www.pajak.go.id, pilih menu *e-reg* dan mengisi formulirnya. Wajib pajak akan memperoleh NPWP dan SKTS (jangka waktu 30 hari). Sebelum jatuh tempo wajib pajak harus ke KPP terdaftar untuk meminta SKT.

Widayati dan Nurlis, (2010: 6), persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dapat dilihat dari adanya *e-FIN* yang didapatkan dari kantor pelayanan

pajak, adanya *e-registration* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP secara online, wajib pajak dapat mengisi SPT menggunakan aplikasi *e-SPT* yang terdapat pada website ditjen pajak, terdapat *e-filling* dan *e-banking* memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran secara online, dan penyampaian SPT melalui *drop box* membantu wajib pajak dalam penyampaian SPT tanpa harus wajib pajak mendatangi kantor pelayanan pajak ditempat wajib pajak terdaftar.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Pasal 58 menjelaskan fungsi dari kantor pajak pratama sebagai pelayanan fiskus, yaitu sebagai berikut. (1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan. (2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan. (3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya. (4) Penyuluhan perpajakan. (5) Pelaksanaan registrasi wajib pajak. (6) Pelaksanaan ekstensifikasi. (7) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak. (8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak. (9) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. (10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan. (11) Pelaksanaan intensifikasi. (12) Pembetulan ketetapan pajak. (13) Pengurangan pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan pelaksanaan

administrasi kantor.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif atau sebab akibat dengan pendekatan *expost facto* dan *survey*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi, mengklarifikasi, menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki dengan cara mendeskripsikan jumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Verifikatif menunjukkan penelitian mencari pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. (Koestoro dan Basrowi, 2006: 96).

Pendekatan *ex post facto* adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data secara langsung di area penelitian yang dapat menggambarkan data-data masa lalu dan kondisi lapangan sebelum dilaksanakannya penelitian lebih lanjut. Pendekatan *survey* adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2013: 12).

Menurut Sugiyono, (2013: 117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek

dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penjelasan tentang populasi tersebut, maka yang dimaksud dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunannya di Kantor Pelayanan Pajak Tanjung Karang pada tahun 2014 sebanyak 23.454. Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 100 dengan menggunakan rumus Slovin. Metode penetapan sampel yaitu *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan angket. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji regresi multipel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan di dalam penelitian ini, maka diperoleh hasil sebagai berikut. (1) Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh t_{hitung} untuk pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan sebesar $10,622 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 (hasil intervalasi), hal ini berarti ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

Pengaruh antara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan membayar pajak sebesar 0,732 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi

sebesar 0,535, yang berarti kepatuhan membayar pajak dipengaruhi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan sebesar 53,5%, sisanya 46,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian yang sama pun dilakukan oleh Septi Wuri Handayani pada tahun 2012 dari Universitas Jenderal Soedirman terhadap variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas”. Hasil analisis data, diperoleh t_{hitung} untuk pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan sebesar $2,022 > t_{tabel}$ sebesar 1,984, maka variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan pendapat Bida (2001) dalam Handayani, (2012: 13), yang menyatakan bahwa pembayaran pajak oleh wajib pajak dilakukan apabila sanksi pajak dipandang sebagai kekuatan yang dapat memaksa wajib pajak untuk mematuhi undang-undang dan peraturan perpajakan. Masyarakat akan membayar pajak apabila sanksi pajak dipandang dapat dilaksanakan secara adil, logis, konsisten, dan dapat menjangkau para pelanggar.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Nurmantu, (2005 : 32), bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kepatuhan

perpajakannya.

Kaitan dengan kepatuhan membayar pajak mengenai pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan sangat penting. Prakteknya, peraturan perpajakan cukup sulit untuk dimengerti oleh wajib pajak, sehingga menimbulkan keengganan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sering terjadi wajib pajak mengeluh sulit dalam mengisi formulir SPT (Surat Pemberitahuan) pajak sehingga harus bertanya kepada petugas pajak. Selain itu, peraturan perpajakan juga sering kali berubah sehingga membingungkan wajib pajak. Kondisi seperti ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Rahayu, (2010: 16), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan sangat penting dimiliki oleh wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan sistem yang berlaku di Indonesia, yaitu *self assessment system* yang mewajibkan wajib pajak mengetahui segala alur pemenuhan kewajiban perpajakannya, mulai dari tahap awal, yaitu menghitung, memperhitungkan sampai dengan melapor kewajiban perpajakannya. Tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan sistem ini adalah kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, hasrat untuk membayar pajak atau *tax mindness* wajib pajak dan *tax decipline* wajib pajak dalam melaksanakan aturan perundang-undangan perpajakan.

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan dengan pemahaman seorang wajib pajak tentang peraturan pajak. Hal tersebut dapat dilihat ketika seorang wajib pajak memahami atau dapat mengerti bagaimana cara membayar pajak,

melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan lain sebagainya. Ketika seorang wajib pajak memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan.

(2) Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh t_{hitung} untuk persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan sebesar $11,439 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 (hasil intervolasi), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain ada pengaruh persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

Pengaruh antara persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dengan kepatuhan membayar pajak sebesar 0,756 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,572, yang berarti kepatuhan membayar pajak dipengaruhi persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan sebesar 57,2%, sisanya 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian yang sama pun dilakukan oleh Ryanni Probondari Z. pada tahun 2013 dari Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang terhadap variabel persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintang". Hasil analisis data, diperoleh t_{hitung} untuk persepsi

wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan sebesar $2,427 > t_{\text{tabel}}$ sebesar 2,008, maka variabel persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan pendapat Handayani (2011) dalam Probondari, (2013: 10), semakin membaiknya sistem perpajakan yang ada, maka akan memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajak yang mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut Widayati dan Nurlis, (2010: 6), persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dapat dilihat melalui sebagai berikut. (a) Adanya *e-FIN* yang didapatkan dari kantor pelayanan pajak. (b) Adanya *e-registration* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP secara online. (c) Wajib pajak dapat mengisi SPT menggunakan aplikasi *e-SPT* yang terdapat pada website ditjen pajak. (d) Terdapat *e-filling* dan *e-banking* memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran secara online. (e) Penyampaian SPT melalui *drop box* membantu wajib pajak dalam penyampaian SPT tanpa harus wajib pajak mendatangi kantor pelayanan pajak ditempat wajib pajak terdaftar.

Fasilitas *call center* atau kring pajak 1500200 merupakan layanan pemberian informasi umum perpajakan mengenai informasi tentang perpajakan yang berlaku, informasi mengenai penggunaan aplikasi elektronik yang disediakan oleh DJP dalam rangka pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari wajib pajak, serta informasi pendukung pemenuhan hak dan

kewajiban perpajakan dari wajib pajak.

Wajib pajak patuh untuk membayar pajak apabila jumlah pajak yang harus dibayar tidak memberatkan atau menyulitkan wajib pajak. Penegasan sanksi pajak bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar, dinilai telah memperhatikan unsur keadilan dengan baik.

Menurut Handayani, (2012: 5), adanya sistem perpajakan yang baru akan sangat membantu dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dapat melihat adanya transparansi dalam pengenaan pajak. Wajib Pajak hanya perlu membuka situs Ditjen Pajak dan mengisi kolom isian yang sudah disediakan. Data SPT wajib pajak juga lebih aman karena tersimpan dalam bentuk elektronik dan *ter-enkripsi* (memiliki kode kunci). Selain itu, terdapat sistem pelaporan *e-SPT* dan *e-Felling* yang memudahkan dan lebih cepat bagi wajib pajak dalam melaporkan pajak. Era globalisasi seperti sekarang ini, mengakses internet sangatlah mudah. Wajib pajak dapat membeli modem dan paket internet dari berbagai provider dengan harga yang terjangkau. Beberapa fasilitas umum sudah menyediakan jaringan *wifi* secara gratis, sehingga mempermudah dalam mengakses internet.

(3) Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh t_{hitung} untuk pelayanan fiskus sebesar $12,842 > t_{\text{tabel}}$ sebesar 1,990 (hasil intervolasi), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang

terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

Pengaruh antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan membayar pajak sebesar 0,792 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,627, yang berarti kepatuhan membayar pajak dipengaruhi persepsi pelayanan fiskus sebesar 79,2%, sisanya 20,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian yang sama pun dilakukan oleh Restu Mutmainnah Marjan pada tahun 2013 dari Universitas Hasanuddin terhadap variabel pelayanan fiskus dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)". Hasil analisis data, diperoleh t_{hitung} untuk persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan sebesar $4,784 > t_{tabel}$ sebesar 2,846, maka variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan pendapat Jatmiko (2006) dalam Marjan, (2014: 36), apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Yulianawati, (2011: 137), yang menyatakan bahwa sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan berkualitas yang telah dilakukan oleh fiskus, bahwa wajib pajak telah mendapatkan

pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan keinginan wajib pajak. Pelayanan berkualitas tetap dijaga dan diperhatikan oleh kantor pelayanan pajak maupun Dirjen Pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah diharapkan dapat mengurangi kebocoran-kebocoran pajak yang dilakukan oleh petugas kantor pelayanan pajak atau dari pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, pelayanan fiskus dapat berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

(4) Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS diperoleh $F_{hitung} = 70,489$ dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,000, sedangkan F_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk/df) untuk pembilang = 3 dan penyebut = 100 dan $\alpha = 0,05$ dari daftar tabel diperoleh = 2,71 (hasil intervolasi), dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $70,489 > 2,71$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a yang menyatakan ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

Koefisien korelasi berganda

sebesar 0,829 termasuk tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,688 atau 68,8%, ini berarti variabel kepatuhan membayar pajak dipengaruhi oleh variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus sebesar 68,8%, sisanya sebesar 31,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Ryanni Probondari Z. pada tahun 2013 dari Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang menyatakan bahwa hasil pengujian model regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai F_{hitung} 2,756 dengan signifikansi 0,038. Batas signifikansi 0,05 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,56. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $2,756 > F_{tabel}$ 2,56 dan signifikansi $0,038 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan aparat perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum serta manfaat pajak yang dirasakan secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut. (a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir (sebelumnya hanya dua tahun). (b) Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak

Januari sampai dengan November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut. (c) SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b, telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pada periode pajak berikutnya. (d) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan. (e) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (WTP) selama tiga tahun berturut-turut. (f) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir (sebelumnya 10 tahun).

Kepatuhan membayar pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut. (1) Ada pengaruh yang positif dan signifikan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang. Hal ini berarti

bahwa jika pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan oleh wajib tinggi, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. (2) Ada pengaruh yang positif dan signifikan persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang. Hal ini berarti bahwa jika persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan oleh wajib pajak baik, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. (3) Ada pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang. Hal ini berarti bahwa jika pelayanan fiskus memuaskan, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. (4) Ada pengaruh yang positif dan signifikan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang. Hal ini berarti jika pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan oleh wajib tinggi, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan oleh wajib pajak baik dan pelayanan fiskus memuaskan, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Handayani, Sapti Wuri. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.

Koestoro, Budi dan Basrowi. 2006. *Strategi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Surabaya: Yayasan Kompasiana.

Marjan, Restu Mutmainnah. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Ed.3*. Jakarta: Granit.

Probondari, Ryanni Z. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan*. Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Republik Indonesia. 2007. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku*. Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor*

62/PMK.01/2009 Pasal 58 Tentang Fungsi dari Kantor Pajak Pratama Sebagai Pelayanan Fiskus. Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.

Rahayu, Siti Kurnia. 2006. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Purwokerto: Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII.

Yulianawati, Nila. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Semarang: Universitas Stikubank