

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KPP PRATAMA TASIKMALAYA**

Resa Kharisma¹

Laras Pratiwi²

Email : kharismaresa@gmail.com¹

Universitas Perjuangan Tasikmalaya^{1,2,3}

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan survei. Pengukuran Sampel menggunakan *insidental sampling*, jumlah sampel yang diambil sebanyak 101 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Variabel kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya. Variabel pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya dan secara simultan kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya.

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

ABSTRACT.

The purpose of this research is to find out whether taxpayer awareness, fission services have a significant influence on Personal Person Taxpayer Compliance both partially and simultaneously. This research was conducted at the Office of Tax Service Pratama Tasikmalaya. The method used in this study is a descriptive and associative analysis method with a survey approach. Sample Measurement using incidental sampling, the number of samples taken as many as 101 respondents. The data collection technique in this study is to spread questionnaires. Analysis techniques use Multiple Linear Regression analysis. Based on the results of the study it is known that the variable of taxpayer awareness has no significant effect on the taxpayer compliance of private persons in KPP Pratama Tasikmalaya. Fiskus service variables partially affect the taxpayer compliance of private persons in KPP Pratama Tasikmalaya and simultaneously taxpayer awareness and fiskus services have a significant impact on the taxpayer compliance of private persons in KPP Pratama Tasikmalaya.

Keywords: Taxpayer Awareness, Fissist Services And Personal Taxpayer Compliance.

1. PENDAHULUAN

Indonesia untuk menjadi Negara yang lebih maju sebenarnya memiliki berbagai macam potensi dari sumber penerimaan Negara, yakni penerimaan luar negeri dan penerimaan dalam negeri. Sumber penerimaan luar negeri, misalnya pinjaman luar negeri dan hibah (*grant*), sedangkan sumber penerimaan dalam negeri misalnya penjualan migas dan nonmigas serta pajak. Sumber penerimaan negara dalam negeri yang paling potensial adalah pajak (Ratnasari dan Afriyanti : 2012). Penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu pajak karena digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat (Anam, *et all* : 2018). Oleh karena itu kepatuhan dalam melaksanakan perpajakan menjadi suatu yang sangat penting untuk meningkatkan pendapatan Negara.

Jumlah wajib pajak (WP) dari tahun ke tahun semakin bertambah. Jumlah WP yang wajib melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahun ini sebanyak 18.300.000, tetapi yang melaporkan SPT hanya 11.309.000 diantaranya 278.000 WP Badan dan sisanya WP orang pribadi (Anggit : 2019). Berdasarkan data dari KPP Pratama Tasikmalaya menunjukkan bahwa untuk wilayah Tasikmalaya yang melapor SPT hanya 82.053 WP dari 225.566 WP. Namun jumlah Wajib Pajak yang terus meningkat belum disertai dengan peningkatan *tax ratio* yang signifikan. Dirjen pajak menyebutkan bahwa *tax ratio* tahun 2018 yaitu 11,5%. Artinya, kondisi ini menggambarkan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak yaitu suatu keadaan saat Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Jotopurnomo dan Mangoting : 2013).

Fuadi dan Mangoting (2013) menjelaskan bahwa pentingnya peran pajak belum banyak diketahui oleh masyarakat sehingga wajib pajak membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Hal itu disebabkan karena kesadaran wajib pajak masih tergolong rendah serta kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan-peraturan perpajakan. Walikota Tasikmalaya H Budi Budiman mengungkapkan pondasi utama pembangunan daerah itu bersumber dari pajak, jadi perlu kesadaran dari kita semua untuk memenuhi kewajiban perpajakan yaitu dengan menyampaikan laporan tepat waktu dan yang lebih utama adalah kebenaran dari laporan tersebut. Media pelaporan pajak sudah sangat mudah, bisa dilakukan melalui *e-filling*. Saya menghimbau kepada masyarakat untuk sadar akan pajak. (www.radartasikmalaya.com).

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Memperhitungkan penerimaan pajak dengan pemungutan pajak, Pemerintah diharuskan bisa mengatasi masalah tersebut. Selain peran pegawai yang aktif dalam pemungutan pajak, perlu dituntut juga kesadaran dalam diri masyarakat untuk

membayar pajak. Pencapaian tujuan tersebut harus ada kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat agar penerimaan dari sektor pajak bisa secara optimal. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Rochmawati dan Rasmini : 2013).

Selain kesadaran wajib pajak, dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pelayanan yang harus diberikan kepada Wajib Pajak adalah pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yaitu untuk menjaga kepuasan wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak itu baik, maka akan berpengaruh kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya (Mutia : 2014). Penelitian yang dilakukan Kundalini (2015) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, tetapi penelitian yang dilakukan Brata, et all (2017) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian mendorong peneliti melakukan penelitian ulang yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya.

2. KAJIAN PUSTAKA

PAJAK

Pajak merupakan penerimaan Negara yang paling utama dan paling besar, untuk itu pajak merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan pembangunan nasional. Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

WAJIB PAJAK

Undang – undang no 28 tahun 2007 tentang Undang - undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang baru, definisi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Budhiartama dan Jati (2016) menjelaskan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang diwajibkan untuk memenuhi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan definisi wajib pajak diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan diwajibkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku baik yang memiliki NPWP maupun tidak.

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Kepatuhan mempunyai arti tunduk atau patuh terhadap ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai keadaan wajib pajak tunduk,

taat dan patuh dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya hak perpajakannya dan melaksanakan sesuai dengan peraturan atau undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010)

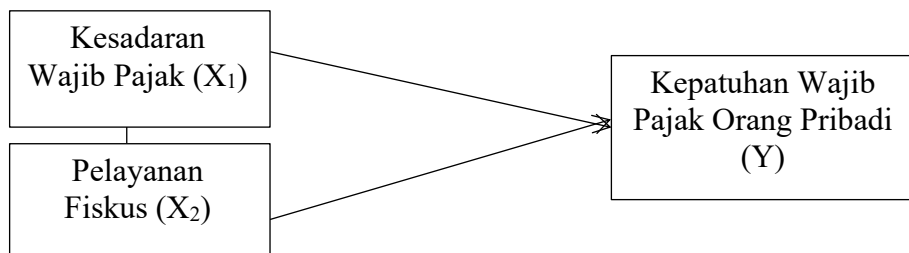
KESADARAN WAJIB PAJAK

Kesadaran pajak adalah Wajib pajak mengetahui peraturan pajak dan membayar kewajiban pajaknya sesuai ketentuan pajak dengan benar tanpa paksaan dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya akan menghitung pajaknya dengan benar, membayar pajak terutanganya, serta tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.(Rahman: 2010).

PELAYANAN FISKUS

Supadmi (2009) menyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak adalah Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pandiangan (2008) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sari dalam Boediono (2013) bahwa pelayanan merupakan suatu proses pertolongan kepada orang lain dengan cara tertentu dan memerlukan kepekaan serta hubungan inter personal agar tewujud kepuasan dan keberhasilan.

3. MODEL PENELITIAN



HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, maka dapat ditentukan hipotesis bahwa:

1. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan survei. Dalam penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisis kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Operasionalisasi Variabel

Variabel 1	Definisi Variabel 2	Indikator 3	Skala 4
Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Nurmanto dalam Rahayu (2010) kepatuhan perpajakan yaitu suatu keadaan Wajib Pajak melaksanakan hak perpajakannya serta memenuhi semua kewajiban pajaknya.	<ol style="list-style-type: none"> Melaporkan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya. Bebas dari tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. Tidak pernah melakukan tindak pidana perpajakan. 	Interval
Kesadaran Wajib Pajak(X1)	Rahman (2010) menjelaskan bahwa Kesadaran pajak adalah Wajib pajak mengetahui peraturan pajak dan membayar kewajiban pajaknya sesuai ketentuan pajak dengan benar tanpa paksaan dan sukarela..	<ol style="list-style-type: none"> WP secara aktif dan mandiri mendaftarkan diri ke KPP setempat. WP mengambil formulir SPT Masa di KPP setempat, WP secara mandiri menghitung dan menetapkan jumlah pajak penghasilan terutang. WP secara mandiri menyetor dan melaporkan formulir SPT tepat waktu. 	Interval
Pelayanan Fiskus (X2)	Supadmi (2009) menyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak adalah sebagai berikut “Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus”.	<ol style="list-style-type: none"> Fiskus memiliki kompetensi, <i>skill, knowledge, experience</i>. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Sistem informasi dan administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak. 	Interval

Populasi

Populasi pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan tahunan sampai bulan Maret 2020 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya. Berdasarkan data KPP Pratama Tasikmalaya jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 82.053 wajib pajak.

Sampel

Sampel pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan tahunan sampai bulan Maret 2020. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling insidental*. *Sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila

dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2019:133).

Hair *et all* dalam Arum (2012) menyatakan bahwa jumlah sampel minimal yang harus diambil apabila menggunakan teknik analisis regresi berganda adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan. Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3 variabel sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah $3 \times 20 = 60$.

Oleh karena itu penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan *margin of error* sebesar 10% sebagai berikut:

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

$$n = \frac{82.053}{1 + 82.053(10\%)^2}$$

$$n = \frac{82.053}{820,54}$$

$$n = 99,9987813$$

$$n = 101$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = populasi

e = error

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 101 wajib pajak orang pribadi.

Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Tasikmalaya.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan maka dibutuhkan data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini. Dalam memperoleh data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini, maka penulis mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner dan penelitian kepustakaan (*Library Research*).

Alat Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan alat analisis berupa regresi berganda.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

UJI KUALITAS DATA

UJI VALIDITAS

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

No	Nomor Item	Kaiser Meyer Olkin (KMO)	Signifikan	Status
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.835	0.000	Valid
2	Pelayanan Fiskus (X2)	0.832	0.000	Valid
3	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0.685	0.000	Valid

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji validitas menggunakan *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) dengan bantuan SPSS versi 20 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan setiap variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) adalah valid karena nilai *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) > 0,5 dengan taraf signifikan < 0,05.

UJI RELIABILITAS

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

No	Nomor Item	Cronbach's Alpha	Status
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.879	Reliabel
2	Pelayanan Fiskus (X2)	0.886	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0.693	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil uji Reliabilitas yang dilakukan dengan bantuan SPSS versi 20 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan setiap variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel > 0,60.

UJI ANALISIS KORELASI BERGANDA

Tabel 4.9
Hasil Analisis Korelasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.457 ^a	.209	.193	.56909	.209	12,957	2	98	.000

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa besarnya hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus (secara simultan) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,457, hal ini menunjukkan pengaruh yang sedang berdasarkan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2015) dalam Tabel 3.2

Tabel 3.2
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen(kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor *prediator* dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Tabel 4.10
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,584	,284		5,587	,000
1 KesadaranWP X1	,099	,110	,111	,902	,369
PelayananFiskus X2	,315	,104	,374	3,035	,003

a. Dependent Variable: KepatuhanWPOP

Sumber : Hasil olah data SPSS

Hasil perhitungan uji regresi linier berganda membentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,584 + 0,099X1 + 0,315X2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

X1 = Variabel Kesadaran Wajib Pajak.

X2 = Variabel Pelayanan Pegawai Pajak.

Penjelasan dari persamaan regresi linier berganda tersebut adalah:

1. Nilai konstanta sebesar 1,584. artinya jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus 0, maka tingkat Kepatuhan WPOP sebesar 1,584.
2. Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,099, artinya jika setiap penambahan 1 nilai Kesadaran Wajib Pajak dengan asumsi variabel independen yang lain tetap, maka tingkat Kepatuhan WPOP akan bertambah sebesar 0,099.
3. Nilai koefisien Pelayanan Fiskus sebesar 0,315. artinya jika setiap penambahan 1 nilai Pelayanan Fiskus dengan variabel independen yang lain tetap, maka Kepatuhan WPOP akan bertambah sebesar 0,315.

Tabel 4.11
Hasil Uji t
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,584	,284		5,587	,000
1 KesadaranWP X1	,099	,110	,111	,902	,369
PelayananFiskus X2	,315	,104	,374	3,035	,003

b. Dependent Variable: KepatuhanWPOP

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 20

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui nilai t hitung setiap variabel dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai signifikansi 0,369 yang menunjukkan nilai signifikansi > 0,05, dengan demikian H₀ diterima dan H_a tidak diterima yang

artinya Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

- Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai signifikansi 0,03 yang menunjukkan nilai signifikansi < 0,05, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1 dan X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel independen (Y).

Tabel 4.12

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,393	2	4,196	12,957	,000 ^b
	Residual	31,739	98	,324		
	Total	40,131	100			

a. Dependent Variable: KepatuhanWPOP_Y

b. Predictors: (Constant), PelayananFiskus_X2, KesadaranWP_X1

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 20

Berdasarkan Tabel 4.12 dengan mengamati baris sig, bahwa hasil analisis uji F statistik variabel Kesadaran Wajib Pajak (x1) dan Pelayanan Fiskus (x2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP (y), hal ini terlihat dari nilai sig yaitu sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa nilai sig lebih kecil dibandingkan dengan nilai sig yang telah ditentukan yaitu 0,05, maka H_0 tidak diterima dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

Berdasarkan uji parsial, hipotesis pertama dalam penelitian ini tidak diterima berdasarkan Tabel 4.11 dengan nilai sig 0,369 lebih besar dari 0,05, dengan demikian Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya.

Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak mempunyai pengaruh yang signifikan ini membuktikan bahwa tidak ada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak yang disebabkan oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak yang melaksanakan perpajakan karena Kesadaran Wajib Pajak di kabupaten/Kota Tasikmalaya masih rendah karena sebagian wajib pajak mengandalkan pelaporan kolektif yang dilakukan oleh pihak ketiga. Perlu adanya faktor lain untuk bisa menyadarkan WPOP untuk bisa memenuhi hak dan kewajiban terhadap pajak. Hasil penelitian ini dapat mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya tidak hanya bisa dinilai dari variabel kesadaran wajib pajak saja yang mampu mendorong kepatuhan wajib pajak, namun semua variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus juga berperan dalam membangun kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lidyana (2018) bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara formal maupun material.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji parsial, Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dengan nilai sig 0,003 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Purwadi dan Setiawan (2019) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara pelayanan fiskus pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Badung Selatan. Hal ini berarti dengan adanya peningkatan pelayanan fiskus maka akan terjadi peningkatan juga pada kepatuhan WP.

KPP Pratama Tasikmalaya telah memberikan pelayanan dengan baik, pelayanan petugas yang berpenampilan rapi disertai dengan bersikap ramah, sopan dan berkompeten dalam menyampaikan informasi. Disamping itu didukung dengan fasilitas-fasilitas seperti parkir yang luas, ruangan yang ber-AC, tersedianya formulir-formulir pajak, dan terdapat ATM dalam satu area KPP sehingga memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya dan juga dukungan IT atau *e-system*, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Secara simultan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya dengan nilai sig 0,000 lebih kecil dari nilai sig yang ditentukan yaitu 0,05. Kepatuhan akan tercapai jika ada kerjasama antara pegawai pajak dan wajib pajak. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Kundalini (2016) bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratamakabupaten Temanggung. Dapat dinyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus secara bersama-sama mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 45,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan mengenai Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Tasikmalaya masih rendah karena sebagian wajib pajak mengandalkan pelaporan kolektif oleh pihak ketiga. Pelayanan fiskus di KPP Pratama Tasikmalaya telah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dan akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya dinyatakan tinggi karena dipengaruhi variabel pelayanan fiskus dan sebagian dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Variabel kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya.
3. Variabel pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya.

4. Kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tasikmalaya.

SARAN

Berdasarkan hasil simpulan yang telah dijelaskan, maka saran-saran yang dapat diberikanterkait Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadapKepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pajak

Bagi Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan selalu berupaya dalam meningkatkan kemajuan pelayanan fiskus dengan lebih baik kepada Wajib Pajak.

2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Bagi Wajib Pajak orang pribadi diharapkan agar selalu membayar Pajak Pribadi tepat pada waktunya, dan melapor SPT sebelum jatuh tempo dan senantiasa meningkatkan sikap taat pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambah sampel penelitian dan menambah variabel independen disertai pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi .

DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, I. (2019, Maret 26). Retrieved february 7, 2020, from cnbcindonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190402092806-4-64222/djp-sudah-1131-juta-wajib-pajak-lapor-spt>
- Anggit, I. (2019, april 2). Retrieved februari 7, 2020, from cnbcindonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190326160157-4-63008/aviliani-kepatuhan-pajak-di-indonesia-masih-rendah>
- Anggraeni, L. A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religiusitas Wajib Pajak Dan Kemanfaatan Npwp Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Jurnal Akuntansi dan Investasi Vol.15 No.1* , 1-25.
- Ardiyansyah, A., et all (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 11 No. 1* .
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (The Factor That Influence The Willingness To Pay The Tax). *Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol. 3. No. 1. Nov 2011. ISSN 1979-4878* .
- Heryanto dan Toly. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Di Kpp Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1, 2013*.
- Ilyas, W. B., & Burton, R. (2007). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jatmiko, N. A. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak studi Empiris WPOP di Kota Semarang. *Tesis*.

- Menkeu RI. (2007). Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan dengan Kriteria tertentu dalam rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kementrian Keuangan Republik Indonesia: Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2007). Undang – undang no 28 tahun 2007 tentang Undang - undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol 1. No. 3*.