

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

Yusri Karmila

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar

Email : yusrikarmila@gmail.com

Murdifin Haming

Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia

Email : hamingmurdifin@gmail.com

Asriani Junaid

Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia

Email : nani_asriani@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak individu di KPP Pratama Makassar Utara; (2) menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Makassar Utara; (3) menganalisis pengetahuan tentang manfaat pajak atas kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Makassar Utara; (4) menganalisis kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak individu di KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Data yang diperoleh dari kantor KPP Pratama Makassar Utara tercatat sebanyak 81.604 wajib pajak orang pribadi terdaftar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : kuesioner dan dokumentasi. Peneliti menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) kesadaran membayar pajak memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu; (3) pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu; (4) kualitas layanan fiskal memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Ini berarti bahwa sanksi pajak, kesadaran pembayar pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas layanan pajak dapat mempengaruhi pembayar pajak individu untuk melaksanakan kewajiban pajak mereka dan mendorong pendapatan pajak dalam membayar pajak oleh pembayar pajak individu.

Kata Kunci : Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

DETERMINANTS OF INDIVIDUALS TAXPAYER COMPLIANCE IN KPP PRATAMA NORTH MAKASSAR

Yusri Karmila

Faculty of Economics, State University of Makassar

Email : yusrikarmila@gmail.com

Murdifin Haming

Faculty of Economics Muslim University of Indonesia

Email : hamingmurdifin@gmail.com

Asriani Junaid

Faculty of Economics Muslim University of Indonesia

Email : nani_asriani@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to : (1) analyze the effect of tax sanctions on taxpayer compliance of individuals in KPP Pratama Makassar Utara; (2) to analyze the influence of taxpayers' consciousness on personal taxpayer compliance within KPP Pratama Makassar Utara; (3) to analyze the knowledge of tax benefits on personal taxpayer compliance within KPP Pratama Makassar Utara; (4) to analyze the quality of tax service to the taxpayer compliance of individuals in KPP Pratama Makassar Utara. This study was conducted by quantitative methods. Data obtained from the office of KPP Pratama Makassar Utara recorded as many as 81.604 individual taxpayers registered. Data used in this research were the primary data and secondary data. Data collection techniques used in this study were : questionnaire and documentation. The researcher used multiple regression as an analytical tool by using SPSS application. The result of the research shows that : (1) the tax sanction has a significant positive effect on taxpayer compliance of individual person; (2) the awareness of paying taxes has a significant positive effect on the taxpayer compliance of individuals; (3) the tax knowledge has a significant positive effect on the taxpayer compliance of the individual; (4) the quality of fiscal services has a significant positive effect on the taxpayer compliance of individuals. This means that the tax sanctions, taxpayer awareness, taxation knowledge, and the quality of tax service may affect individual taxpayers to carry out their tax obligations and encourage tax revenues in paying taxes by individual taxpayers.

Key Words : Taxation Sanction, Taxpayer Awareness, Taxation Knowledge, Service Quality of Tax and Compliance of Individual Taxpayer

PENDAHULUAN

Pajak merupakan 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, Purwono (2010). Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang pasti dan mencerminkan kegotongroyongan masyarakat dalam membiayai negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak, dimana kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dengan ketaatan dalam mematuhi kewajiban perpajakan dari segi formal dan material (Sri dkk, 2014). Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat, maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Berikut ini jumlah wajib pajak yang patuh dan tidak patuh tiga tahun terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.

Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib SPT Tahunan, Pajak Penghasilan dan Wajib Pajak Orang Patuh dan Tidak Patuh

No	Tahun Pajak	Jumlah WP OP Terdaftar Wajib SPT Tahunan PPh	Jumlah WP OP Patuh	Jumlah WP OP Tidak Patuh	Jumlah Persen (%) WP OP Tidak Patuh
1	2014	70.219	51.579	18.640	26,76 %
2	2015	72.735	36.324	36.411	50,05 %
3	2016	77.942	41.217	36.725	47,11 %

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Makassar Utara (2017)

Berdasarkan tabel di atas, menjelaskan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar SPT Tahunan Pajak Penghasilan setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi tidak patuh. Hal ini dilihat pada tahun 2014-2016

jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar semakin meningkat 2014 sebanyak 70.219 Wajib Pajak, tahun 2015 naik menjadi 72,735 Wajib Pajak tahun 2016 naik menjadi 77.942 Wajib Pajak. Sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi pada tahun 2014 wajib pajak orang pribadi yang patuh 51.579 sedangkan yang tidak patuh 18.640 dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2014 yaitu 26,76 % tidak patuh dalam membayar pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2015 wajib pajak orang pribadi yang patuh 36.324 sedangkan yang tidak patuh 36.411 dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2015 yaitu 50,05 % tidak patuh dalam membayar pajak. Sedangkan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2016 wajib pajak orang pribadi yang patuh 41.217 sedangkan yang tidak patuh 36.725 dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2016 yaitu 47,11 % tidak patuh dalam membayar pajak. Dari data penelitian tersebut dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi belum terealisasi sesuai dengan jumlah yang terdaftar.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan fiskus pada WP, penegakan hukum perpajakan seperti sanksi denda perpajakan yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari diri WP faktor kesadaran perpajakan (Suhardito,1999). Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008) faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak tentang pajak.

Faktor yang pertama yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu pelaksanaan sanksi pajak yang merupakan salah satu faktor menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usaha penyelundupan pajak (Pujiwidodo, 2016).

Faktor yang kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak (Tri, 2005) mengatakan bahwa masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar. Hal tersebut didukung oleh Mustikasari (2007) yang mengatakan bahwa tingkat kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) sebagai indikator peran kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia masih sangat rendah. Salah satu faktor yang menjadi penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dirasa belum maksimal. Karena masih ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilingkungan KPP Pratama Makassar Utara;
2. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilingkungan KPP Pratama Makassar Utara;
3. Untuk menganalisis pengetahuan akan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilingkungan KPP Pratama Makassar Utara;
4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilingkungan KPP Pratama Makassar Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Anastasia Diana & Lilis Setiawan (2014), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, pemungut pajak,

yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan Menurut Djoko, Muljono (2010), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Kriteria Wajib Pajak Yang Patuh

Menurut Fidel (2010), Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan meliputi :
 - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
 - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
 - d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
2. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan :
 - a. Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
 - b. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
 - c. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi

Devano (2010) sebagaimana dikutip dalam penelitian Safri (2013) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi, antara lain :

1. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan yaitu ditetapkannya sanksi pajak dalam perundang-undangan yang berupa sanksi administrasi (denda dan bunga) dan sanksi pidana merupakan upaya untuk menyadarkan wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak. Sanksi pajak dapat mendorong wajib pajak agar taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Cara berfikir dan persepsi wajib pajak agar timbul ketika adanya sanksi yang akan memberatkan wajib pajak jika mereka tidak patuh membayar pajak sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.
2. Mustikasari (2007) yang mengatakan bahwa Tingkat Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*) sebagai indikator peran kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia masih sangat rendah.

3. Supriyanti & Hidayati (2008), salah satu faktor yang menjadi penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang pajak dari petugas pajak.
4. Kualitas Pelayanan yaitu Safri (2013) menyatakan bahwa sebuah pelayanan dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan juga dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga dapat memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak antara lain :

1. Aspek Ketepatan Waktu
Sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek *Income* atau Pendapatan Wajib Pajak
Sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek *Law Enforcement* (Penaan Sanksi)
Sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Aspek Lainnya
Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Data diperoleh dari kantor KPP Pratama Makassar Utara. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder.

Tempat dan Waktu

Lokasi penelitian ini yaitu KPP Pratama Makassar Utara dan dilaksanakan mulai bulan Maret sampai bulan Juni 2018.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara tahun 2017 tercatat sebanyak 81.604 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Berdasarkan perhitungan yang diperoleh, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung dari objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.
2. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa dokumen-dokumen.

Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran variabel tingkat

pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Peneliti menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena analisis regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) Pratama Makassar Utara. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara. Berdasarkan data yang telah diperoleh di KPP Pratama Makassar Utara menjelaskan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar SPT Tahunan Pajak Penghasilan setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi tidak patuh. Hal ini dilihat pada tahun 2017 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar semakin meningkat dari tahun 2016 sebanyak 77.942 Wajib Pajak, tahun 2017 naik menjadi 81.604 wajib Pajak, sedangkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang patuh pada tahun 2017 sebesar 42.512, sedangkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak patuh 39.092. Jadi jumlah persentasi wajib pajak orang pribadi tidak patuh sebesar 47.90 %.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1 (Sanksi Perpajakan)	83	7,00	20,00	14,5904	3,24615
X2 (Kesadaran WP)	83	4,00	20,00	16,6867	3,38551
X3 (Pengetahuan Perpajakan)	83	8,00	20,00	13,9036	3,32256
X4 (Kualitas Pelayanan Fiskus)	83	7,00	20,00	14,0602	2,79088
Y (Kepatuhan WP Orang Pribadi)	83	15,00	34,00	25,9759	4,20794
Valid N (listwise)	83				

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

PEMBAHASAN

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hipotesis pertama yang diajukan pada penelitian ini sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat ketegasan sanksi yang diberikan mempengaruhi wajib pajak orang pribadi untuk melaksanakan kewajibannya dalam mematuhi perpajakannya, dengan kata lain wajib pajak orang pribadi di KPP Makassar Utara memilih mematuhi kewajiban perpajakannya agar tidak mendapatkan sanksi. Alasannya adalah wajib pajak akan patuh (karena tekanan), karena mereka berfikir adanya sanksi berat yang akan diterima apabila mereka tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak

kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengetahui bahwa adanya sanksi yang telah diberikan kepada wajib pajak orang pribadi jika melakukan keterlambatan dalam membayar pajak sebanyak 2 %, akan tetapi masih banyak yang kurang patuh dalam melakukan kewajiban membayar pajak pada orang pribadi.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa semakin baik kesadaran membayar pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, kemauan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak maka akan meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kesadaran wajib pajak yaitu pajak adalah kontribusi wajib rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi, hal ini secara umum diketahui oleh masyarakat (orang pribadi) akan tetapi kesadaran dalam membayar pajak tidak sesuai dengan data yang telah diperoleh pada tahun 2017.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan tingkat pengetahuan tentang perpajakan dapat meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pengetahuan perpajakan menyatakan bahwa para wajib pajak (orang pribadi) masih kurang memahami pengetahuan tentang perpajakan yaitu tentang peraturan dan tarif yang telah ditetapkan oleh KPP Pratama Makassar Utara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hipotesis keempat yang diajukan pada penelitian ini kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota fiskus di KPP Pratama Makassar Utara dapat mempengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan maka dapat mendorong wajib pajak orang pribadi untuk lebih antusias dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang pertama menyatakan bahwa mengetahui fiskus telah memberikan pelayanan pajak masih kurang terhadap wajib pajak sehingga ini merupakan salah satu penyebab kurang patuhnya wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kemudian tanggapan responden yang kedua yaitu bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dalam membantu wajib pajak mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak masih kurang dilakukan oleh fiskus.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat ketegasan sanksi yang

diberikan mempengaruhi wajib pajak orang pribadi untuk melaksanakan kewajibannya dalam mematuhi perpajakannya, dengan kata lain wajib pajak orang pribadi di KPP Makassar Utara memilih mematuhi kewajiban perpajakannya agar tidak mendapatkan sanksi.

2. Kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa semakin baik kesadaran membayar pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, kemauan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak maka akan meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.
3. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan tingkat pengetahuan tentang perpajakan dapat meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.
4. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota fiskus di KPP Pratama Makassar Utara dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Saran

1. Sebagai wajib pajak orang pribadi agar dapat membuat NPWP dan mendaftarkan diri atas keinginan sendiri langsung ke KPP Pratama Makassar yang terdekat di tempat domisili.
2. Pada KPP Pratama Makassar Utara seharusnya meningkatkan pelayanan yang baik, hal ini mengarahkan dalam mengisi formulir pajak dengan benar dan melakukan penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dalam membantu masyarakat (orang pribadi) mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, Sony & Rahayu. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori & Isu*. Jakarta : Kencana.
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan Mulai Dari Konsep Dasar Sampai Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Murai Kencana.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan, Volume 3, Nomor. 1 : 126-142.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi Terbaru : Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi X Makassar.
- Permatasari dkk. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Kartasura)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pujiwidodo, Dwiyaatmoko. 2016. *Persepsi Sanksi Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Online Insan Akuntansi, Vol. 1, No. 1, Juni 2016, 92-116. E-ISSN : 2528-0163.
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Safri. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus di Wilayah KPP*

- Pratama Yogyakarta). Programs Studi Akuntansi FE Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sri dkk. 2011. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol. 2.
- Supriyati dan Hidayati. 2008. *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi, Vol. 7, No. 1, Hal : 41-50.
- Tri Komala Sari, Puput, Moh. Nashih. 2005. *Degree of Tax Payers Compliance and Tax Tarif : The Testing on The Impact of Income Types*. Simposium Nasional Akuntansi. VIII : h : 554-564.
- Wijaya, Tony. 2012. *SPSS 20; untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka.
- Yuliani. 2016. *Analisis Determinan Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Universitas Muhammadiyah Magelang.