

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN**

**Sitti Muliana**

STIE Tri Dharma Nusantara Makassar

Email : mulhi\_85@yahoo.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Jenis data adalah data kualitatif dan data kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci** : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib pajak

**THE INFLUENCE OF TAXPAYERS AWARENESS AND TAX SERVICE  
SERVICES ON TAX MANDATORY COMPLIANCE  
IN THE SOUTH PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL OF PRATAMA TAX  
SERVICE**

**Sitti Muliana**

STIE Tri Dharma Nusantara Makassar

Email : mulhi\_85@yahoo.com

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of tax payer awareness and tax employee services on tax payer compliance at the South Makassar Primary Tax Service Office. Data types are qualitative data and quantitative data and data sources used are primary data and secondary data. The analytical method used is multiple regression analysis. The results of the study indicate that there is a significant influence between tax payer awareness and tax employee services on tax payer compliance.

**Key Words** : Taxpayer Awareness, Tax Service, Taxpayer Compliance

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat berarti bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan masyarakat. Pajak berperan penting sebagai kontribusi atau iuran rakyat kepada negara yang bersifat memaksa yang berdasar pada perundang-undangan tanpa adanya jasa timbal balik yang digunakan untuk pengeluaran negara. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan suatu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur yang tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk.

Untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, pajak telah menjadi sumber utama penerimaan bagi negara dalam membiayai semua jenis

pengeluaran, baik itu pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Peran serta kewajiban masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat diharapkan, dalam kenyataannya masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah dan lebih cenderung mengurangi biaya pajak yang telah ditetapkan. Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Sebagian besar rakyat diseluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga memenuhinya tidak ada yang tanpa mengeluh. Sedikit yang merasa benar-benar rela dan ikut bertanggung jawab membiayai pemerintahan suatu negara. Tidak banyak juga yang merasa bangga sudah membayar pajak dan ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara. Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana membayar untuk mendapatkan sesuatu (konsumsi) bagi masyarakat, tetapi di dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional.

Dalam reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan yang signifikan yaitu dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam *official assesment system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assesment system* wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyeteror dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dan hal ini memungkinkan adanya wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya akibat dari kelalaian, kesengajaan atau mungkin kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT yang merupakan syarat utama bagi tercapainya target penerimaan pajak.

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya masih rendah karena mereka berfikir bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan, karena sampai saat ini banyak para fiskus atau pegawai pajak yang masih melakukan tindakan korupsi seperti kasus yang tidak asing lagi untuk semua masyarakat yaitu Gayus Tambunan yang melakukan korupsi, padahal beliau adalah pegawai pajak. Oleh karena itu banyak masyarakat berfikir bahwa membayar pajak akan sama saja tidak digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana pembangunan namun dinikmati oleh oknum-oknum pajak yang tidak bertanggung jawab.

Wajib pajak yang paham atas pajaknya yaitu wajib pajak yang mengerti, mengetahui pajak yang harus dibayar untuk memenuhi kewajiban bayar pajaknya. Serta wajib pajak yang peduli atas pembangunan dan kemajuan untuk negaranya, sehingga pajak merupakan salah satu pendapatan negara dapat berjalan baik dan sesuai dengan rencana.

Namun tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat khususnya Pengusaha Kena Pajak untuk taat membayar pajak. Banyak sekali kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajibannya, karena masyarakat menganggap bahwa pengurusan pembuatan NPWP dianggap susah dan berbelit-belit sehingga mereka enggan bertemu dengan pegawai atau birokrasi yang terlalu lama menanganinya. Bahkan ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena dianggap tidak penting

dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut. Padahal banyak sekali manfaat yang akan diperoleh dari kepemilikan NPWP yaitu pengurusan administrasi dalam pengajuan kredit bank, pembuatan Rekening Koran di bank, pembuatan paspor, kemudahan pengembalian pajak bebas dari pengenaan fiskal luar negeri.

Dengan demikian hanya pengusaha yang memang taat yang mau mendaftarkan atau mengurus kepemilikan NPWP ini dan tepat waktu untuk membayar pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama khususnya di Makassar. Walaupun tidak semua masih ada beberapa yang memang peduli pada peraturan pajak yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah. Oleh karena itu dengan adanya peraturan pembayaran pajak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan sebagai landasan bagi pemungut pajak kepada wajib pajak sehingga dapat termotivasi untuk tepat membayar pajaknya dan meningkatkan penerimaan pajak. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu apakah kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan?

### **METODE PENELITIAN**

#### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Perusahaan yang dijadikan objek penulis adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan yang beralamat di jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Gedung Keuangan Negara Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, mulai dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2016.

#### **Jenis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Ada dua jenis data dalam penelitian yaitu :

1. Data kuantitatif (*non-metric*) adalah data yang berupa pendapat yang berbentuk kategori bukan bilangan seperti warna, jenis kelamin, suku dan lain sebagainya.
2. Data kualitatif (*metric*) adalah data yang berbentuk angka seperti jumlah penjualan, berat, dan lain sebagainya.

#### **Sumber Data**

Sumber data yang dijadikan sebagai bahan acuan penelitian yaitu :

1. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang akan diteliti.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan, biasanya dalam bentuk publikasi. Data semacam ini sudah dikumpulkan pihak lain untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti saat ini secara spesifik.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini dilakukan dengan mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang sehubungan dengan masalah yang diteliti. Penulis pada buku-buku, makalah dan

jurnal guna memperoleh landasan teoritis yang memadai untuk melakukan pembahasan yang sehubungan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

- a. Kuesioner, metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar ia memberikan jawaban.
- b. Wawancara, melakukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan atas penelitian ini.

**Populasi dan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan sampai akhir tahun 2015 dan penentuan sampel menggunakan *incidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 responden.

**Metode Analisis**

Untuk mencapai kesimpulan atas data yang telah dikumpulkan dan dianalisis, maka untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan, penulisan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun langkah-langkah dalam melakukan metode analisis sebagai berikut :

**Analisis Data**

Untuk menguji kuesioner berkualitas dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas**

Uji validasi data dalam suatu penelitian dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap-tiap item pertanyaan dengan total skor untuk masing-masing variabel. Validitas data bertujuan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat dapat mengukur variabel yang diteliti. Untuk menyatakan suatu instrumen dianggap valid atau tidak yaitu jika koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30 maka valid, demikian sebaliknya.

**Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas ini menunjukkan seberapa besar suatu instrumen tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar daripada 0,60.

**Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah data penelitian yang dilakukan memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah jika data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal. Atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka normal, demikian sebaliknya.

**Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan dari pengujian ini yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, demikian sebaliknya.

**Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Model regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika ada korelasi maka hubungan antara variabel bebas dan terikat menjadi terganggu. Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas ini dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF yaitu nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih kecil dari 10,00.

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji Regresi Linear Berganda**

Pengujian ini digunakan untuk menyimpulkan secara langsung besarnya pengaruh dua variabel atau lebih terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Persamaan rumus analisis regresi linear berganda yaitu :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien Persepsi Wajib Pajak

b<sub>2</sub> = Koefisien Pemahaman Wajib Pajak

b<sub>3</sub> = Koefisien Pelayanan Pegawai Pajak

X<sub>1</sub> = Persepsi Wajib Pajak

X<sub>2</sub> = Pemahaman Wajib Pajak

X<sub>3</sub> = Pelayanan Pegawai Pajak

e = Faktor Pengganggu

#### **Uji Parsial (Uji T)**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui koefisien regresi variabel bebas mana yang pengaruhnya signifikan terhadap variabel terikat yang dilakukan secara individual (parsial) dengan tingkat signifikansi yaitu jika > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima H<sub>1</sub> ditolak. Dan jika nilai signifikansi < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak H<sub>1</sub> diterima.

#### **Uji Simultan (Uji F)**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yang dilakukan secara bersama-sama, yang apabila nilai signifikansi > 0,05 maka hipotesis ditolak, dan jika nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima.

#### **Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui persentasi besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **Indikator Penelitian**

##### **1. Persepsi Wajib Pajak**

Agar masyarakat memiliki kesadaran tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, masyarakat harus mengetahui dahulu tentang pajak. Mengetahui apa itu pajak, mengetahui mengapa harus membayar pajak, mengetahui sifat dari pajak, mengetahui ketentuan perundang-undangan perpajakan, mengetahui cara menghitung pajak. Namun tidak berarti bahwa tidak semua masyarakat harus menjadi ahli perpajakan, tetapi minimal harus mengetahui hal-hal mendasar tentang perpajakan.

Setelah mengetahui hal-hal mendasar tersebut, selanjutnya diharapkan akan tumbuh kesadaran masyarakat untuk peduli membayar pajak. Karena sebagian wajib pajak yang tidak membayar pajak bukan berarti wajib pajak tersebut tidak mau, bisa jadi wajib pajak tersebut tidak mengetahui cara menghitung pajak dengan benar. Dan hal itu dipengaruhi dari tingkat pendidikan dan persepsi wajib pajak tentang perpajakan.

2. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya. Wajib pajak yang memiliki pemahaman tentang pajak, diharapkan menyadari bahwa peran pajak menjadi sangat penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah dengan tujuan pembangunan negara. Oleh karena itu semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan.

3. Pelayanan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Sikap pegawai pajak dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan yang dijanjikan serta ketanggapan mereka terhadap suatu persoalan yang timbul dari wajib pajak dan keinginan untuk memahami kebutuhan wajib pajak.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Banyaknya wajib pajak yang enggan membayar pajak karena masih merasa ragu apakah pembayaran pajaknya sampai ke kas negara atau disalahgunakan oleh pejabat negara. Hal itu membuat wajib pajak enggan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seperti kewajiban mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan SPT, menghitung pajak dengan benar serta membayar pajak tepat waktu.

**Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan peneliti adalah kuesioner. Dalam penelitian ini pembagian kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi wajib pajak secara acak yang dapat dijangkau peneliti atau wajib pajak yang berada di lokasi KPP Pratama Makassar Selatan. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.

Skala Likert

Skala Likert	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Setuju (S)
3	Netral (N)
4	Setuju (TS)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber : Sugiyono, 2011

Adapun kisi-kisi variabel penelitian yang digunakan dalam kuesioner adalah :

1. Variabel Persepsi Wajib Pajak (X1)
  - a. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar.
  - b. Pajak merupakan iuran untuk pembangunan Negara.
  - c. Membayar pajak merupakan kewajiban.
  - d. Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan merugikan negara.
2. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X2)
  - a. Pemahaman UU Perpajakan.
  - b. Pemahaman menghitung dan melaporkan pajak yang terutang.
  - c. Pemahaman dalam menggunakan e-SPT.
  - d. Pemahaman sanksi pajak.

3. Variabel Pelayanan Pegawai Pajak (X3)
  - a. Sikap pegawai pajak.
  - b. Cara melayani.
  - c. Pemberian informasi kepada wajib pajak.
  - d. Penyuluhan yang disediakan.
  - e. Sarana dan fasilitas ruang tunggu KPP.
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
  - a. Mendaftarkan diri.
  - b. Melaporkan SPT.
  - c. Menghitung dan membayar pajak dengan benar.
  - d. Membayar pajak tepat waktu.
  - e. Mengisi formulir pajak dengan benar dan lengkap.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan tabel persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai pada kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Adapun model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = (-0,223) + 0,494 + 0,221 + 0,393 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar -0,223 memiliki arti bahwa jika persepsi wajib pajak, pemahaman wajib pajak, dan pelayanan pegawai pajak bernilai 0, maka kepatuhan wajib pajak sebesar -0,223.
2. Koefisien regresi variabel persepsi wajib pajak sebesar 0,494. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel persepsi wajib pajak (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi wajib pajak meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,494 satuan.
3. Koefisien regresi variabel pemahaman wajib pajak sebesar 0,221. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika pemahaman wajib pajak meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,221 satuan.
4. Koefisien regresi variabel pelayanan pegawai pajak sebesar 0,393. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak (X3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketika pelayanan pegawai pajak meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,393 satuan.

### **Pengaruh Variabel Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pembahasan hasil uji yang telah dilakukan antara persepsi wajib pajak sebagai variabel (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y) dengan nilai koefisien regresi 0,494 dan nilai t hitung 0,313. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan bahwa apabila persepsi yang dimiliki wajib pajak mengalami kenaikan, maka angka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya.

Persepsi wajib pajak merupakan salah satu faktor penting timbulnya adanya kesadaran dari wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki persepsi yang positif terhadap

hal-hal mengenai perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak akan meningkat.

#### **Pengaruh Variabel Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pembahasan hasil uji yang telah dilakukan antara pemahaman wajib pajak sebagai variabel (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y) dengan nilai koefisien regresi 0,221 dan nilai t hitung 0,202. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga disebabkan wajib pajak pada wilayah Makassar Selatan rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang baik sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya menjadi tinggi.

#### **Pengaruh Variabel Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pembahasan hasil uji yang telah dilakukan antara pelayanan pegawai pajak sebagai variabel (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y) dengan nilai koefisien regresi 0,393 dan nilai t hitung 0,423, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi.

Adanya pelayanan yang didukung dengan fasilitas seperti lahan parkir yang memadai, ruangan yang ber-AC, tersedianya bank dalam satu area KPP, sehingga memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan SPTnya. Ditambah dengan pelayanan yang diberikan pegawai pajak dalam memberikan arahan dan solusi terhadap wajib pajak yang baik dan ramah bahwa KPP Pratama Makassar Selatan telah memberikan pelayanan yang baik sehingga wajib pajak merasa puas dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji parsial dengan nilai sig 0,05 pada variabel X1 yaitu Persepsi Wajib Pajak menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 3,369 dengan nilai sig 0,001, maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Hal ini menjelaskan bahwa persepsi positif dari wajib pajak yang tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan penerimaan pada KPP Pratama Makassar Selatan, begitupun sebaliknya.
2. Hasil uji parsial dengan nilai sig 0,05 pada variabel X2 yaitu Pemahaman Wajib Pajak menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,031 dengan nilai sig 0,046, maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Hal ini menjelaskan bahwa adanya pemahaman yang baik dari wajib pajak tentang aturan-aturan perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan pembangunan negara melalui perpajakan.
3. Hasil uji parsial dengan nilai sig 0,05 pada variabel X3 yaitu Pelayanan Pegawai Pajak menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 4,122 dengan nilai sig 0,000 maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak yang baik diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi Pajak  
Bagi KPP Pratama Makassar Selatan dalam menghimpun penerimaan pajak untuk dapat selalu mengevaluasi segala tentang peraturan perpajakan dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak dan peningkatan kualitas pelayanan fiskus sehingga dapat memaksimalkan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya memperluas dan menambah variabel-variabel lain diluar variabel ini sehingga dapat memperoleh hasil yang variatif dan memperluas cakupan penelitian tentang kesadaran wajib pajak dalam menjelaskan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nugroho Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis. Disertasi tidak diterbitkan. Semarang : Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Devano dan Rahayu Siti. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori, Isu*. Jakarta : Kencana.
- Hardayana, Sri. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone*. Disertasi tidak diterbitkan. Makassar : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*, Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta : Andi.
- Pohan, Anwar. 2014. *Pengantar Perpajakan : Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta : Airlangga.
- Rachman, Abdul. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung : Nuansa.
- Rahayu Siti Kurnia et al. 2008. *Modul Pengantar Perpajakan*. Bandung : Unikom.
- Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : Refika Aditama.
- Sumarsan, Thomas. 2012. *Tax Review dan Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta : P.T. Indeks.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta : Departemen Keuangan Republik Indonesia.