

E - PROFIT

Economics Professional in Action

Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Kewirausahaan, dan Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Vol. 1 | Edisi . 1 | Agustus 2019

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
N. Heryah

Pengaruh *Work Life Balance* dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan di Divisi Mirai PT. Bank Nusantara Parahyangan Tbk
Cabang Sudirman Bandung
Ayu Nike Retnowati

Analisis Faktor Struktur Modal Perusahaan Penanaman Modal Asing di Indonesia
Elok Faiqoh Himmah

Pengaruh *Employee Engagement* dan Komitmen Organisasional
Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Studi Kasus Pada
Satuan Pengawasan Internal (SPI)
Elan Rusnendar

Perbandingan *Perceived Quality* Sebagai Dampak *Lifestyle* (Survey
pada Pengguna Mobil Nissan March dan Mobil Hyundai di Kota
Bandung)
Sabilla Saberina

Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak dan Biaya Kepatuhan Terhadap
Kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei Pada KPP
Pratama Bandung Tegallega)
Putri Gantine Lestari

Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan
Di Politeknik Tri Mirta Karya Mandiri
Sukardi, Taufan Gojali

E-PROFIT

Economics Professional in Action

Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Kewirausahaan, dan Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Susunan Tim E-PROFIT

Pelindung

Dr. Ir Bob Foster, M.M

Pengarah

Drs. Muh, Deni Johansyah, M.M

Penanggung Jawab

Ratih Hadiani, S.Kom, MBA

Redaksi

Elok Faiqoh Himmah, S.E, M.A

Anggota

Putri Gantine Lestari, S.E, M.Ak

Astari Dianty, S.E, M.Ak

Ira Valentina Silalahi, S.pd, M.M

Ayu Nike Retnowati, S.St, M.M

Sirkulasi

Dinar Rahayu S. St

E-PROFIT

Diterbitkan oleh FEB UNIBI

Jl. Soekarno Hatta 643 Bandung

Telp. 022 7320841

e-mail: feb@unibi.ac.id

Catatan Redaksi

E-PROFIT

E-Profit, media informasi pendidikan, penelitian dan pengabdian Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIBI, hadir guna memfasilitasi Tridharma Perguruan Tinggi dan memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Pembaca yang budiman, edisi yang saat ini berdasar di tangan pembaca adalah edisi pertama, terdiri dari enam artikel hasil penelitian dan telaah pustaka dari ilmu ekonomi, manajemen, bisnis, kewirausahaan dan akuntansi. Juga kami sertakan liputan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian yang berlangsung di FEB UNIBI.

Semoga kehadiran E-PROFIT menjadi pemicu prestasi kita.

Tim Redaksi

Daftar Isi

Volume 1 | Juli 2019

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

N. Heriyah

1-10

Pengaruh *Work Life Balance* dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Divisi Miral PT. Bank Nusantara Parahyangan Tbk Cabang Sudirman

Ayu Nike Retnowati

11-20

Determinan Struktur Modal Perusahaan Manufaktur di Indonesia

Elok Faiqoh Himmah

21-30

Pengaruh *Employee Engagement* dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Studi Kasus Pada Satuan Pengawasan Internal (SPI)

Elan Rusnendar

31-41

Perbandingan *Percived Quality* Sebagai Dampak *Lifestyle* (Survey pada Pengguna Mobil Nissan March dan Mobil Hyundai di Kota Bandung)

Sabilla Saberina

42-56

Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei Pada KPP Pratama Bandung Tegallega)

Putri Gantine Lestari

57-64

Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri

Sukardi, Taufan Gojali

65-72

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandung)

N. Heriyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia
hervahamov@gmail.com

ABSTRACT

The number of taxpayers from year to year is increasing but there are still obstacles that can hamper efforts to increase tax ratio, the obstacle is tax compliance (tax compliance). Several factors that can influence taxpayer compliance are taken in this study is fiscal services. This study was conducted to assess the level of taxpayer compliance, especially private persons in the city of Bandung by using these independent variables. Variable of fiscal service chosen because it tends to be more in line with individual taxpayer compared with other variables. Because the that variables are directly related to how the individual taxpayers will determine the attitudes of the taxpayer on taxpayer compliance, individual taxpayers with the tax authorities in this case the taxpayer service on compliance taxpayer.

Population in this research is individual taxpayer residing in Bandung City. Based on data obtained from five Primary Tax Office in Bandung until 2016 was recorded as many as 749,929 people who is an effective personal taxpayer. Not all the effective individual taxpayers are subject to the research because of their huge amounts, therefore for the efficiency of time and costs sampling is taken. Sampling was done on 400 people by using probability sampling method. The primary data collection method used is by questionnaire method, while the data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis technique.

Based on the results of the analysis conducted then obtained the conclusion that the attitudes of taxpayers, fiscal services, and tax penalties sanction have a significant positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance and Fiscal Services

ABSTRAK

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah, namun demikian masih terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan *tax ratio*, kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang diambil pada penelitian ini adalah pelayanan fiskus. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi di Kota Bandung dengan menggunakan variabel bebas tersebut. Variabel pelayanan fiskus dipilih karena cenderung lebih sesuai dengan wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan variabel lain. Karena variabel tersebut berhubungan langsung antara bagaimana wajib pajak orang pribadi akan menentukan sikap terhadap kepatuhan wajib pajak dengan mengambil pelayanan fiskus yang dijadikan variabel bebas untuk menentukan sikap dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh dari lima Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Bandung sampai tahun 2016 tercatat sebanyak 749.929 orang yang merupakan wajib pajak orang pribadi efektif. Tidak semua wajib pajak orang pribadi efektif ini menjadi objek dalam penelitian karena jumlahnya yang sangat besar oleh karena itu guna efisiensi waktu dan biaya dilakukan pengambilan sampling. Pengambilan sampel dilakukan pada 400 orang dengan menggunakan metode *probability sampling*. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah dengan metode angket (kuesioner),

sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak baik.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus

1. Latar Belakang Masalah

Data dari BPS pada tahun 2011-2013 menunjukkan bahwa pajak merupakan penyumbang APBN lebih dari 70%. Direktorat Jendral Pajak (DJP) Tahun 2013, menjelaskan, "Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara". Berdasarkan pernyataan tersebut, maka pemerintah khususnya DJP terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Upaya yang dilakukan DJP adalah dengan cara ekstensifikasi pajak, yaitu menjaring subjek-subjek pajak baru yang selama ini belum terdaftar sebagai wajib pajak, intensifikasi pajak, yaitu mencari sumber-sumber objek pajak yang belum tergarap dan modernisasi pajak (Hidayat, 2005). Selain dari ketiga upaya tersebut, DJP juga melakukan reformasi perpajakan pertama kali yaitu pada tahun 1983 dengan diberlakukannya *self assessment system*, dimana wajib pajak diharuskan untuk berperan aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, diantaranya adalah dengan menghitung, memperhitungkan, membayar pajak, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Namun demikian dalam prakteknya di lapangan, system pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan.

Tabel 1.5
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2011 – 2015

Uraian	2015	2014	2013	2012	2011
WP Terdaftar	19.220.451	18.357.833	17.731.736	17.659.278	19.913.904
WP Badan	1.167.507	1.166.036	1.141.797	1.026.388	2.450.655
WP OP	18.052.944	17.191.797	16.589.939	16.632.890	17.463.249
SPT Tahunan PPh	11.670.242	10.807.624	10.781.103	9.482.480	8.972.597
WP Badan	550.127	548.676	592.373	547.659	507.844
WP OP	11.120.115	10.258.948	10.188.730	8.934.821	8.464.753
Rasio Kepatuhan	60,71 %	58,87 %	60,80 %	53,70 %	45,05 %

WP Badan	47,11%	47,05%	51,88%	53,36%	20,72%
WP OP	61,59%	59,67%	61,72%	53,72%	48,47%

Sumber : Data Masterfile ODS, diolah kembali

Selanjutnya SPT Tahunan PPh adalah jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima oleh Ditjen Pajak selama masa satu tahun kegiatan. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah SPT Tahunan yang diterima oleh Ditjen Pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kemudian Rasio Kepatuhan merupakan perbandingan antara jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima dalam satu tahun pajak tertentu dengan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT pada awal tahun.

Tabel 1.6
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung Tahun 2011 hingga 2015

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah Penyelesaian SPT (WP Efektif)	WP Efektif/Jml WP Terdaftar	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
2011	427.606	155.623	155.623/427.606	36%
2012	471.076	164.814	164.814/471.076	35%
2013	511.337	161.826	161.826/511.337	32%
2014	545.620	233.138	233.138/545.620	42%
2015	1.004.650	459.276	459.276/1.004.650	46%

Sumber : Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan, diolah

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu komponen penting dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan dari individu atau wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berbagai dimensi dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa diantaranya antara lain adanya kewajiban seluruh wajib pajak untuk

melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan mengungkapkan jumlah penghasilan yang

dilaporkan. Sejalan dengan implementasi *self assessment* diharapkan wajib pajak dapat mencapai suatu tingkat kepatuhan pajak sukarela (*voluntary compliance*).

Berdasarkan kondisi dan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul penelitian “**Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**”.

II. KAJIAN TEORI

A. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Kepatuhan Wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Dalam teori atribusi persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun kondisi eksternal orang tersebut. Teori atribusi (*attribution theory*) sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan secara internal ataukah secara eksternal (Robbins, 2009:129).

B. Teori Aksi Beralasan (*Theory of Reasoned Action /TRA*)

Ajzen dan Fishbein (1980), dalam “*Theoy of reasoned action*” atau yang dikenal juga dengan Teori Aksi beralasan menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. *Theory of Reasoned Action* adalah suatu teori yang menjelaskan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan suatu kegiatan. Ajzen dan Fishbein berpendapat bahwa *Theory of*

Reasoned Action berasal dari kegagalan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai teori sikap perilaku tradisional. Berdasarkan *Theory of Reasoned Action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku untuk melakukannya

C. Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*)

Menurut Norman D. Nowak (Zain, 2007:31), kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu : “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”

D. Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut *Kottler dan Keller* (2008:42) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Menurut *Kottler dan Keller* (2008:54), terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai indikator atau ukuran kualitas pelayanan. Adapun lima dimensi kualitas layanan tersebut, adalah:

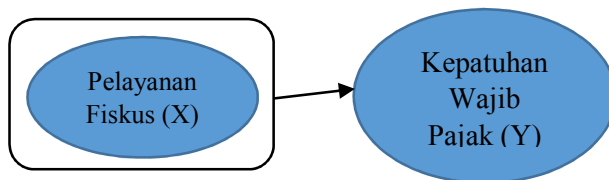
1. **Keandalan (*reliability*)**,
2. **Responsive / daya tanggap (*responsiveness*)**,
3. **Kepastian / jaminan (*assurance*)**,

4. **Empati** (*empathy*),
5. **Berwujud/bukti fisik** (*tangible*).

2.1. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan sikap wajib pajak, pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi perpajakan tersebut diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran Teoritis



Keterangan : ————— **Pengaruh**

2.1. Hipotesis

Fiskus yang bertanggungjawab dan mendayagunakan Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Loekman Sutrisno (1994) yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan petugas pajak (fiskus) diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:13) yang dimaksud dengan objek penelitian adalah :

“Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)”

Objek penelitian ini akan dilakukan pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang berada di KPP Pratama Bandung yang meliputi lima Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yaitu :

1. KPP Pratama Cibeuying, yang berkedudukan di Jl. Purnawarman No.21 Bandung
2. KPP Pratama Karees, yang berkedudukan di Jl. Ibrahim Aji No. 372 Bandung
3. KPP Pratama Cicadas, yang berkedudukan di Jl. Soekarno Hatta No. 781 Bandung
4. KPP Pratama Tegalega, yang berkedudukan di Jl. Soekarno Hatta No. 216 Bandung
5. KPP Pratama Bojonegara, yang berkedudukan di Jl. Prof. Sutami No. 1 Bandung

B. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:14), yang dimaksud dengan metode penelitian adalah sebagai berikut :

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dan verikatif.

Sumber data primer pada penelitian ini akan diperoleh langsung dari setiap KPP di Kota Bandung berupa jumlah wajib pajak orang pribadi (WP OP) efektif. Selain dari itu sumber data primer diperoleh dari data berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak orang pribadi (WP OP) efektif yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini definisi populasi diatas menerangkan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi efektif (WP OP) yang berada di Kota Bandung Tahun 2016. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dalam Sujarweni (2014:16), yaitu sebagai berikut :

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

Berdasarkan data dari KPP yang ada di Kota Bandung, hingga tahun 2016 tercatat sebanyak 749.929 wajib pajak orang pribadi yang merupakan WP OP efektif. Maka jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 5% adalah :

Sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel yang berjumlah 400 tersebut akan didistribusikan pada lima KPP secara proporsional.

Perhitungan jumlah sampel yang diambil untuk setiap KPP berdasarkan perhitungan sampling adalah sebagai berikut :

Perhitungan Pengambilan Sampel Untuk Setiap KPP

Nama KPP	WP OP Efektif (Populasi)	Prosentase	Targe t Populasi (Jumlah Sampel)
KPP Cibeuving	149.811	19,97 %	80
KPP Karees	169.696	22,63 %	90
KPP Cicadas	153.908	20,52 %	82
KPP Tegalega	135.926	18,13 %	73
KPP Bojonegara	140.588	18,75 %	75
Jumlah	749.929	100 %	400

C. Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik analisis berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial maupun simultan atau bersama-sama. Adapun model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Patuh} = \alpha + \beta_1 \text{ Sikap} + \beta_2 \text{ Pelayanan Fiskus} + \beta_3 \text{ Sanksi} + e$$

Dimana :

Patuh = Kepatuhan WP

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

Sikap Terhadap Kepatuhan WP	=	Sikap WP Terhadap Kepatuhan WP
Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP	=	Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP
Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP	=	Penerapan Sanksi Terhadap Kepatuhan WP
e	=	Residual

D. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai hal dan sifat yang diukur, artinya setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi yang menjadi dasar penyusunan instrumen. Menurut Sugiyono (2017:134) analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan tiap faktor tersebut dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

E. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas kuesioner melalui uji statistik *Alpha-Cronbach* dengan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Sciences*) for Windows. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha-Cronbach* > 0,70 pada hasil pengujian.

F. Uji Normalitas

Uji statistik regresi dan korelasi perlu dilakukan pengujian normalitas data, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang

digunakan dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov-Smirnov Test* yang nantinya akan diolah dengan bantuan SPSS 20.0 for windows, kemudian alat uji statistik parametric dapat digunakan bila asumsi data sampel berdistribusi normal terpenuhi.

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotik Significance*), yaitu (Imam Ghazali, 2016:100) :

- Jika Probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal
- Jika Probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi normal

G. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolinieritas adalah suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas (Imam Ghazali, 2016:105).

H. Uji Heterokedastisitas

Menurut Imam Ghazali (2016:139), uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesalahan atau ketidaksamaan *variance* dari residual pada model yang sedang diamati dari satu observasi ke observasi yang lain.

I. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur satu hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat.

J. Pengujian Hipotesis

K. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t adalah untuk menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara tunggal berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang meliputi lima Kantor Pelayanan Pajak yang selanjutnya disebut populasi. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah berjumlah 749.929 wajib pajak orang pribadi yang berasal dari lima Kantor Pelayanan Pajak. Dari populasi yang berjumlah 749.929 wajib pajak orang pribadi diperoleh target populasi yang selanjutnya disebut sampel yang berjumlah 400 wajib pajak orang pribadi yang masing-masing KPP terdiri dari KPP Pratama Bandung Cibeuying berjumlah 80 wajib pajak orang pribadi, KPP Pratama Bandung Karees berjumlah 90 wajib pajak orang pribadi, KPP Pratama Bandung Cicadas berjumlah 82 wajib pajak orang pribadi, KPP Pratama Bandung Tegalega berjumlah 73 wajib pajak orang pribadi, dan KPP Pratama Bandung Bojonegara berjumlah 75 wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan objek penelitian yang telah disebutkan sebelumnya maka profil responden dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. Jenis kelamin responden

2. Pendidikan terakhir responden
3. Asal KPP wajib pajak

Pemilihan responden baik yang berlatarbelakang jenis kelamin, pendidikan terakhir dan asal KPP wajib pajak dilakukan secara acak yaitu dengan menggunakan teknik *Probability Sampling*, adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2017:82)

B. Variabel Pelayanan Fiskus

Data penelitian pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut mendukung teori pelayanan fiskus yang dikemukakan oleh *Kotller* dan *Killer* (2008:55) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan dengan penilaian mereka dalam hal ini wajib pajak terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Selain itu pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Darussalam, 2013). Apabila wajib pajak atau pelanggan puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan organisasi dalam hal ini aparat pajak, maka wajib pajak atau pelanggan akan membalas dengan memberikan penilaian yang tinggi atau dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Dengan demikian semakin baik pelayanan fiskus atau pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pernyataan yang diajukan mengenai variabel Pelayanan Fiskus, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Pelayanan Fiskus termasuk dalam kategori "baik". Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat diartikan bahwa wajib pajak orang pribadi telah merasakan pelayanan yang cukup baik dari pelayan fiskus atau aparat perpajakan. Pelayanan fiskus selalu berusaha untuk memenuhi semua

kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak khususnya orang pribadi.

C. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

D. Melalui jumlah skor tanggapan dari 4 pernyataan yang diajukan mengenai variabel Kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak termasuk dalam kategori “baik”. Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat diartikan bahwa wajib pajak orang pribadi selalu berusaha untuk membayar pajak atau memenuhi kewajiban perpajakannya tepat pada waktunya. Salah satu penyebab dari tingginya skor perolehan pada pernyataan ini agar wajib pajak terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, hasil pengolahan data dan uji hipotesis yang telah dilakukan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan fiskus meningkatkan kepatuhan wajib pajak.. Secara empiris hasil penelitian membuktikan untuk pelayanan fiskus yang prima dan memenuhi kategori keandalan (*reliability*), responsive (*responsiviness*), kepastian (*assurance*), empaty (*empathy*), berwujud (*tangible*) akan memberikan pengaruh positif kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan yang diterima maka wajib pajak akan semakin patuh.
2. Secara empiris hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi

tingkat kepercayaan dan keyakinan wajib pajak kepada aparat pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Secara empiris hasil penelitian membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus atau kualitas pelayanan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, demikian pula sebaliknya apabila semakin tidak baik atau rendahnya kualitas pelayanan fiskus atau pelayanan perpajakan maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

VI. Referensi

- Ghozali, Imam, 2016, Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Semarang : Yoga Pratama
- Hidayat, Nur, 2005, Upaya Mengoptimalkan Penerimaan Pajak, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Terapan, Volume 1. Nomer 2
- Hutagaol, John, 2007, “Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”, Jurnal Akuntabilitas, Volume 6, Nomer 2, Maret 2007, hal. 186–193.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008, Manajemen Pemasaran : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Loudon, David L., and Della Bitta, Albert J., 1988, Consumer Behavior: concepts and applications, 3rd Edition, McGraw-Hill, New York
- Nowak, Norman D., 1989, Tax Administration in Theory and Practice, Preager Publisher, London.
- Narimawati. Umi, Sri Dewi A., 2010, Penulisan Karya Ilmiah, Bekasi : Penerbit Genesis
- Panggabean, Miando Sahala L., 2002, Self

-
- Assesment, Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak,
Berita Pajak, No. 1462/Tahun XXXIV, p.
31–33
- Prasentiantono. A. Tony, 1994, Kebijakan
Ekonomi Publik, Jakarta : Gramedia Pustaka
Utama
- 2
- Robbins, Stephen P.- Jugge, Timothy A, 2009,
Perilaku Organisasi- Organizaion Behavior
Aplikasi, Edisi 12 Bahasa Indonesia, Jakarta
: Salemba Empat
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Sekaran, Uma, 2013, Research Methods for
Business : Metodologi Penelitian Untuk
Bisnis, Edisi 6, Jakarta : Salemba Empat.
- Sujarweni, V.Wiranta, 2014, Metodologi
Penelitian, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Saefudin, Azwar, 2010, Reliabilitas dan Validitas,
Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto. Suharsimi, 2010, Prosedur Penelitian
Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VII,
Jakarta : Rineka Cipta
- Ajzen, L., & Fishbein, M,. 1980, The Theory Of
Planned Behavior dalam J. Kuhl &
Beckman, Eds., Action-control :From
Cognition to Behavior, Springer,
Heidelberg, p.11-39
- Bandura, A.,1977, “Sosial Learning Theory”,
Englewood Cliffs, Prentitice Hall , New
Jersey, 1996

