



## PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WP DIMODERASI OLEH PROGRAM CELENGAN PADJEG

Suyanto\*

Pasca Putri Lopian Ayu Intansari

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

\*e-mail: iyant@ustjogja.ac.id

### ABSTRACT

*This study aimed to determine the effect of fiscus services on taxpayers motivation in complying with taxation. Celengan Padjeg Programe as variables that can strengthen or weaken the effect of the fiscus services on taxpayers motivation complying with taxation.*

*The nature of this research is descriptive research with quantitative approach and using primary data types. The scope of research in the working area KPP Pratama Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta. Total population is at 116 with 89 samples. The method of data analysis in this study using simple regression and the absolute difference test.*

*The results showed that the fiscus services positive effect on taxpayers motivation shown by the value t table of 6.830 with a significance level of 0.000. Celengan Padjeg Program to strengthen the influence of the fiscus services against taxpayers motivation shown by the value t table of 2.750 with a significance level of 0.007, so that Celengan Padjeg Program is quasi moderating variable.*

### INFO ARTIKEL

Diterima: 10 Maret 2017

Direview: 10 Maret 2017

Disetujui: 10 Maret 2017

Terbit: 20 April 2017

#### **Keywords:**

*Fiscus Services, Taxpayers Motivation, Celengan Padjeg Program*

### PENDAHULUAN

Di Indonesia pendapatan negara yang paling dominan adalah dari sektor pajak. Dengan tingginya tingkat penerimaan dari sektor pajak maka kebutuhan negara dan pemenuhan infrastruktur bagi masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Pada tahun 2016 diketahui bahwa pendapatan negara sebesar Rp 1.822,5 triliun, dari sektor pajak sendiri sebesar Rp 1.360,3 triliun, sedangkan sisanya adalah pendapatan lain-lain (anggaran depkeu.go.id diakses 03 Maret 2016). Hal ini menunjukkan bahwa pajak merupakan kontributor utama bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Menurut Suyanto (2012) besarnya anggaran yang bersumber dari pajak belum dapat mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam memungut pajak dari sektor privat ke sektor publik. Peningkatan pendapatan pemerintah dari tahun ketahun tidak serta merta membuktikan tingginya kepatuhan Wajib Pajak (WP), sebab di poin lain *tax ratio* Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan dengan negara lain. *Tax ratio* dalam definisi luas adalah membandingkan total nilai penerimaan perpajakan (pajak pusat), pajak daerah dan penerimaan sumber daya alam migas dengan Produk Domestik Bruto (PDB) nominal. *Tax ratio* dalam definisi sempit adalah membandingkan total

nilai penerimaan perpajakan (pajak pusat) dengan PDB nominal ([anggaran.depenkeu.go.id](http://anggaran.depenkeu.go.id) diakses 03 Maret 2016).

Di Kabupaten Gunungkidul, tingkat kepatuhan WP setiap tahunnya semakin menurun. Hal ini diketahui berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Wonosari pada tahun 2008 hingga 2014. Berikut ini disajikan tabel data kepatuhan WP di Kabupaten Gunungkidul:

**Tabel 1**  
**Data Kepatuhan WP Orang Pribadi *Non* Karyawan**  
**tahun 2012 – 2015**

| No. | Tahun | Jumlah WP Terdaftar | Jumlah WP Wajib SPT | Jumlah Realisasi Penerimaan SPT | Persentase |
|-----|-------|---------------------|---------------------|---------------------------------|------------|
| 1.  | 2012  | 3.331               | 2.131               | 1.161                           | 54,48 %    |
| 2.  | 2013  | 3.928               | 2.462               | 1.037                           | 42,12 %    |
| 3.  | 2014  | 5.143               | 3.349               | 1.021                           | 30,48 %    |
| 4.  | 2015  | 5.143               | 2.864               | 1.476                           | 51,53 %    |

Sumber: KPP Pratama Wonosari data diolah, Februari 2016.

Berdasarkan pada tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi *Non* Karyawan selaku sasaran PP No 46 tahun 2013 semakin lama semakin menurun. Pada tahun 2012 jumlah WP yang wajib menyampaikan SPT adalah sebanyak 2.131 dari 3.331 WP, namun hanya 1.161 WP atau 54,48% yang telah menyampaikan SPT. Ditahun 2013 dan 2014 WP yang menyampaikan SPT semakin menurun ke angka 42,12% dan 30,48% padahal jumlah WP terdaftar yang wajib menyampaikan SPT semakin meningkat yaitu sebanyak 2.462 dan 3.349. Kenaikan persentase sebesar 21,02% pada tahun 2015 ke angka 51,53% belum serta merta memperbaiki jumlah keidakpatuhan WP karena jumlah WP patuh pada tahun 2012 lebih tinggi. Berdasarkan data kepatuhan yang didapat dari KPP Pratama Wonosari tersebut, maka motivasi WP khususnya di Kabupaten Gunungkidul harus ditingkatkan agar WP semakin patuh membayar pajak.

Motivasi WP adalah daya dorong yang ada pada WP secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajibannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutangnya (Caroko, dkk, 2015;3). Apabila WP termotivasi untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak maka pendapatan negara akan semakin meningkat. Pembinaan infrastruktur yang menunjang kemakmuran dan kenyamanan masyarakat akan semakin berkembang, namun pada kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kemauan dan motivasi WP masih rendah. Motivasi WP dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak (Sari dkk, 2016).

Beberapa penelitian menuai hasil bahwa motivasi WP dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan kantor pajak, dan sanksi administratif tunggakan pajak, (Sari dkk, 2016). Penelitian yang dilakukan Amilin dan Yusronillah (2009) adalah tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan tidak berpengaruh terhadap motivasi WP, sedangkan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi WP (Caroko dkk, 2015). Sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap motivasi WP (Freddy, 2013).

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian tersebut maka penelitian ini menggunakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi WP yaitu pelayanan Fiskus. Pelayanan fiskus pada penelitian ini digunakan sebagai variabel independen. Selain pelayanan fiskus, penelitian ini juga menggunakan Program Celengan Padjag sebagai variabel pemoderasi.

Agar penerimaan pajak semakin optimal, pemerintah harus mendorong motivasi WP untuk taat membayar pajak. WP dapat semakin termotivasi dengan meningkatkan faktor-faktor yang

mempengaruhi motivasi, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan fiskus. Semakin baik pelayanan fiskus maka WP termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Program Celengan Padjeg juga merupakan media pendukung pelayanan fiskus yang mampu meningkatkan motivasi WP. Suyanto dan Trisnawati (2016) mengemukakan bahwa Program Celengan Padjeg dapat mempermudah WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya program yang memudahkan WP menyisihkan sebagian pendapatannya maka WP akan termotivasi dan mematuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka fokus penelitian ini adalah mengenai pengaruh pelayanan fiskus terhadap motivasi WP dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dengan Program Celengan Padjeg sebagai media dan sarana pengakumulasian pendapatan, sehingga penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi Wp Dalam Mematuhi Kewajiban Perpajakan Dengan Program Celengan Padjeg Sebagai Variabel *Moderating*.

## **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi WP Dalam Mematuhi Kewajiban Perpajakan.**

Meningkatkan motivasi WP para aparat pajak harus meningkatkan pengetahuan perpajakan para WP, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar pajak (Caroko dkk, 2015). Berdasarkan penelitian Freddy (2013) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi WP dalam memenuhi kewajiban pajak.

Menurut Sari dkk (2016) petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh WP serta memberikan solusi yang tepat, mempengaruhi seseorang termotivasi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hubungan peran aparat pajak dengan motivasi WP dalam membayar pajak yaitu aparat pajak (fiskus) yang dipercaya untuk mengelola penerimaan negara harus mampu meyakinkan kepada WP akan manfaat pajak dalam suatu negara. Motivasi timbul dari dalam diri seseorang yang kemudian terealisasi berupa usaha atau kegiatan untuk mencapai tujuan (Amilin dan Yusronilla, 2009). Berdasarkan ulasan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap motivasi WP dalam mematuhi kewajiban perpajakan.**

### **Program Celengan Padjeg Memperkuat Atau Memperlemah Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi WP Dalam Mematuhi Kewajiban Perpajakan.**

Program Celengan Padjeg merupakan program yang diluncurkan oleh KPP Pratama Wonosari guna meringankan dan memudahkan WP dalam membayar pajak. Dengan kemudahan dan keringanan tersebut, WP dapat termotivasi dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Program Celengan Padjeg juga merupakan program yang membantu pelayanan fiskus. Berdasarkan penelitian Suyanto dan Trisnawati (2016) Program Celengan Padjeg dapat memperkuat kesadaran WP dalam membayar pajak. Sedangkan Intansari dan Suyanto (2016) mengemukakan bahwa Program Celengan Padjeg dapat memperkuat hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP.

Dengan diberlakukannya Program Celengan Padjeg, WP dapat termotivasi karena program tersebut dapat mempermudah menyisihkan sebagian dari pendapatan yang kemudian akan dibayarkan ke bank persepsi. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub> : Program Celengan Padjeg Dapat Memperkuat Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi WP Dalam Mematuhi Kewajiban Perpajakan.**

**METODOLOGI PENELITIAN**

**Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 116 WP yang berada di Kecamatan Wonosari yang telah menerima Program Celengan Padjég. Populasi tersebut didapat dari KPP Pratama Wonosari. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 89 WP sebagai responden. Jumlah tersebut diambil menggunakan tabel yang dikembangkan oleh Isaac and Michael dengan tingkat kesalahan 5 %. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sample* metode *sampling insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemu itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2013).

**Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyanto, 2013:2). Skala pada penelitian ini diukur menggunakan *likert scale 5 point*. Dimana terdapat skala 1 sampai dengan 5 poin untuk masing-masing indikator. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu: (1) pelayanan fiskus sebagai variabel independen, (2) Program Celengan Padjég sebagai variabel pemoderasi, (3) motivasi WP sebagai variabel dependen.

Variabel pemoderasi pada penelitian ini adalah menggunakan variabel *quasi moderating*. Variabel *quasi moderating* merupakan variabel moderator yang berhubungan dengan variabel *criterion* (Y) dan/atau variabel prediktor, tetapi tidak berinteraksi dengan variabel prediktor (Ghozali,2013). Setiap indikator diukur dengan tingkatan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Berikut ini diulas masing-masing definisi operasional setiap variabel:

**Motivasi Wajib Pajak**

Pada penelitian ini, sub variabel motivasi dibagi menjadi dua yaitu, motivasi internal dan motivasi eksternal. Pada tabel 2 indikator yang tergolong ke dalam motivasi internal adalah butir 1 dan 2, sedangkan butir 3 sampai dengan 7 merupakan indikator dengan kriteria motivasi eksternal. Berikut ini disajikan definisi operasional variabel motivasi WP:

**Tabel 2**  
**Definisi Operasional Motivasi WP**

| Variabel        | Definisi Operasional   | Indikator   | Skala   |
|-----------------|--|---|---------|
| Motivasi WP (Y) | Motivasi adalah merupakan dorongan dari dalam manusia yang menjadi pangkal seseorang untuk melakukan tindakan (Amilin dan Yusronillah, 2009:32). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengabdian WP kepada negara.</li> <li>2. Bentuk sumbangsih dan gotong royong WP kepada negara.</li> <li>3. Pajak merupakan penunjang infrastruktur bagi kenyamanan, keamanan, dan kesejahteraan bagi masyarakat.</li> <li>4. Media dalam mengisi SPT yang mudah dan efisien bagi WP.</li> <li>5. Media pembayaran pajak yang mudah dan efisien bagi WP.</li> <li>6. Sarana pengakumulasian dan penyisihan sebagian penghasilan yang akan dibayarkan. Penghargaan kepada WP yang patuh membayar Pajak</li> </ol> | Ordinal |

### Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang berkualitas terhadap WP adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani WP secara maksimal agar WP tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Nugroho,2012). Caro & Garcia (2007) dalam Ardyanto dan Utaminingsih (2014) menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Berdasar pernyataan tersebut, maka akan diuraikan indikator variabel pelayanan fiskus sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Definisi Operasional Pelayanan Fiskus**

| Variabel                                | Definisi Operasional   | Indikator  | Skala   |
|---|--|--|---------|
| <b>Pelayanan Fiskus (X<sub>1</sub>)</b> | Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada WP oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu WP memenuhi kewajiban perpajakannya (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiskus telah memberikan pelayanan kepada WP dengan baik. (Jatmiko,2006)</li> <li>2. Fiskus telah memberikan penyuluhan perpajakan dengan baik. (Jatmiko,2006)</li> <li>3. Fiskus memberikan ketetapan perhitungan tarif yang adil bagi WP. (Jatmiko,2006)</li> <li>4. Fiskus memberikan putusan yang adil bagi WP.</li> <li>5. Fiskus melakukan pembinaan terhadap WP.</li> <li>6. Fiskus merahasiakan data dan informasi pribadi WP.</li> </ol> | Ordinal |

### Program Celengan Padjeg

Pada variabel Program Celengan Padjeg indikator yang dikemukakan oleh Intansari dan Suyanto (2016) berupa pengetahuan dan pemanfaatan WP terhadap program tersebut. Butir 1 dan 2 merupakan indikator pengetahuan, sedangkan butir 3 dan 4 merupakan pemanfaatan. Berdasarkan ulasan tersebut, definisi operasional variabel Program Celengan Padjeg adalah sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Definisi Operasional Program Celengan Padjeg**

| Variabel                                       | Definisi Operasional   | Indikator  | Skala   |
|--|--|--|---------|
| <b>Program Celengan Padjeg (X<sub>2</sub>)</b> | Celengan Padjeg adalah sarana untuk menyisihkan sebagian penghasilan untuk membayar pajak (Trisnawati,2016). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP mengetahui adanya Program Celengan Padjeg.</li> <li>2. WP memahami fungsi Celengan Padjeg.</li> <li>3. WP memanfaatkan Celengan Padjeg sebagaimana fungsinya.</li> <li>4. WP mendukung adanya Program Celengan Padjeg (Trisnawati,2016).</li> </ol> | Ordinal |

## Pengembangan Instrumen Penelitian

Penelitian ini telah dinyatakan lolos *pilot test* yang meliputi uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 35 kuesioner. Koesioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner yang diolah kembali dengan mengganti satu variabel dependen yang tidak digunakan dalam penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu telah dipublikasikan ke dalam prosiding Seminar Nasional dan *The 3rd Call For Paper* Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2016 dengan judul Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Yang Berwirausaha Dengan Program Celengan Padjég Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari) (Intansari dan Suyanto, 2016).

*Pilot test* pada penelitian ini dilakukan dengan menyebar koesioner kepada 35 responden yang telah menerima Program Celengan Padjég dari KPP Pratama Wonosari pada tanggal 29 April 2016. Penyebaran koesioner dilakukan di wilayah kerja KPP Pratama Wonosari khususnya di Kecamatan Wonosari. Pada penyebaran koesioner yang pertama, tidak ada koesioner yang cacat maupun tidak kembali. Sehingga seluruh koesioner dapat diolah.

## Kriteria Penolakan dan Penerimaan Hipotesis

Kriteria penerimaan maupun penolakan hipotesis pada penelitian ini adalah dengan menentukan nilai taraf nyata ( $\alpha$ ). Pada penelitian ini nilai  $\alpha$  adalah sebesar 5% atau 0,05. Nilai  $\alpha$  merupakan nilai toleransi kesalahan pada penelitian ini.  $H_a$  diterima apabila hasil uji statistik lebih kecil dari pada 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak. Sedangkan  $H_0$  diterima apabila hasil uji statistik menunjukkan nilai lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak.

## Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 17. Data penelitian yang didapat dari penyebaran koesioner akan diolah dengan melalui beberapa tahap pengujian yang terdiri dari: (1) uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, (2) uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas data, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas, (3) uji hipotesis yang meliputi uji regresi sederhana dan uji selisih mutlak, (4) uji parsial (uji t), (5) uji simultan (uji F), dan (6) uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Umum

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari khususnya di Kecamatan Wonosari Kabupaten Gunungkidul. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 89 responden yang telah menerima Celengan Padjég. Jumlah sampel ini diambil dari tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dengan jumlah populasi sebanyak 116 (Sugiyono, 2013). Penyebaran koesioner dilakukan pada tanggal 29 April 2016 sebanyak 35 koesioner, sedangkan sisanya disebar pada tanggal 30 April 2016. Total koesioner yang disebar adalah sebanyak 89 koesioner dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Data Sampel Penelitian**

| No. | Keterangan                          | Jumlah WP Orang Pribadi | Presentase |
|-----|-------------------------------------|-------------------------|------------|
| 1.  | Jumlah koesioner yang disebar       | 89                      | 100%       |
| 2.  | Jumlah koesioner yang kembali       | 84                      | 94,39%     |
| 3.  | Jumlah koesioner yang tidak sah     | 5                       | 5,95%      |
| 4.  | Jumlah koesioner yang tidak kembali | 4                       | 4,50%      |
| 5.  | Jumlah koesioner yang diolah        | 80                      | 89,89%     |

Sumber: Data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel 5 di atas diketahui bahwa terdapat 5 koesioner yang tidak sah dan 4 koesioner yang tidak dikembalikan oleh responden. Koesioner yang tidak sah merupakan koesioner yang cacat karena adanya butir pertanyaan yang tidak diisi, sehingga koesioner tersebut tidak dapat diolah dan dinyatakan tidak sah. Dengan demikian, jumlah koesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 80 koesioner.

### Gambaran Umum Responden

Demografi responden merupakan gambaran umum responden yang meliputi: (1) jenis kelamin, (2) usia, (3) jenis usaha, (4) pendidikan terakhir. Pada tabel 6 akan disajikan demografi responden sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Demografi Responden**

| Data Deskriptif     | Keterangan              | Jumlah | Persentase |
|---------------------|-------------------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin       | Laki-laki               | 37     | 43,52 %    |
|                     | Perempuan               | 48     | 56,48 %    |
| Usia                | 20 – 30                 | 55     | 64,70 %    |
|                     | 31 – 35                 | 11     | 12,94 %    |
|                     | 36 – 40                 | 9      | 10,59 %    |
|                     | >40                     | 10     | 11,77 %    |
| Jenis Usaha         | Toko Kelontong          | 20     | 23,52 %    |
|                     | Toko Bangunan           | 12     | 14,11 %    |
|                     | Toko Oleh-Oleh          | 9      | 10,59 %    |
|                     | Percetakan dan Fotocopy | 11     | 12,94 %    |
|                     | Lainnya                 | 33     | 38,8 %     |
| Pendidikan Terakhir | SMA/MA/SMK/Sederajat    | 51     | 60 %       |
|                     | D3                      | 7      | 8,23 %     |
|                     | S1                      | 8      | 9,41 %     |
|                     | Lainnya                 | 19     | 22,35 %    |

Sumber: Data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.2 di atas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 37 orang atau 43,52%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 48 atau 56,8%. Sebanyak 64,70 % merupakan responden dengan usia berkisar antara 20 sampai dengan 30 tahun. Sisanya adalah, 12,94 % berkisar antara 31 sampai dengan 35 tahun, 10,59% berkisar antara 36 sampai dengan 40 tahun, selebihnya sejumlah 11,77 % lebih dari 40 tahun.

Jenis usaha yang dilakukan oleh responden adalah toko kelontong sebanyak 23,52%, toko bangunan sebanyak 14,11%, percetakan dan fotocopy sebanyak 12,94%, dan lainnya sebesar 38,8%. Pendidikan terakhir responden adalah kebanyakan menempuh sampai dengan SMA/MA/SMK/ sederajat dengan nilai persentase sebesar 60%. Sedangkan selebihnya adalah D3 dengan persentase 8,23%, S1 dengan persentase 9,41 %, dan lainnya sebesar 22,35%.

**Hasil dan Pembahasan**  
**Hasil Pengujian Hipotesis 1**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Parsial (uji t) Hipotesis 1**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

| Model            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)     | 13,195                      | 2,062      |                           | 6,401 | ,000 |
| Pelayanan Fiskus | ,561                        | ,082       | ,612                      | 6,830 | ,000 |

a. *Dependent Variabel: Motivasi WP*

Sumber: Data primer diolah 2016

Berdasarkan data di atas, maka dihasilkan persamaan linier sebagai berikut:

$$Y = 13,195 + 0,561X_1 + \varepsilon$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi pada variabel independen yaitu pelayanan fiskus adalah 0,561 dan berpengaruh positif terhadap variabel dependen, yaitu motivasi WP. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat Motivasi WP. Apabila nilai pelayanan fiskus adalah 1, maka nilai motivasi WP adalah  $13,195 + 0,561(1) + 2,062$ . Pembuktian selanjutnya adalah dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel. Apabila nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel, maka  $H_1$  terdukung dan  $H_0$  ditolak. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t hitung adalah sebesar 6,830 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,6646.

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
*Model Summary<sup>b</sup>*

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .612 <sup>a</sup> | ,374     | ,366              | 3,001                      |

a. *Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus*

b. *Dependent Variable: Motivasi WP*

Sumber: data primer diolah 2016

Berdasarkan hasil *output* pada tabel 8, maka dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R square* adalah senilai 0,366 atau 36,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus dapat mempengaruhi motivasi WP sebesar 36,6%, sedangkan sisanya sebesar 63,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

**Hasil Pengujian Hipotesis 2**  
**Hasil Uji Selisih Mutlak**

Penelitian ini menggunakan model regresi berupa uji selisih mutlak. Pada tabel 9 menunjukkan hasil regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 26,177 + 2,007X_1 + 0,986X_2 + 1,096(X_1 - X_2) + \varepsilon$$

**Tabel 9**  
**Uji Selisih Mutlak**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

| Model                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)                    | 26,177                      | ,452       |                           | 57,916 | ,000 |
| Zscore: Pelayanan Fiskus        | 2,007                       | ,331       | ,533                      | 6,073  | ,000 |
| Zscore: Program Celengan Padjég | ,986                        | ,330       | ,262                      | 2,988  | ,004 |
| ABSX1_X2                        | 1,096                       | ,398       | ,226                      | 2,750  | ,007 |

a. *Dependent Variable:* Motivasi WP

Sumber: data primer diolah 2016

Hasil tampilan SPSS pada tabel 9 di atas menunjukkan bahwa secara individu variabel pelayanan fiskus memberikan nilai koefisien 2,005 dengan probabilitas signifikansi 0.000. Sehingga variabel pelayanan fiskus dapat disimpulkan berpengaruh terhadap Motivasi WP. Program Celengan Padjég memiliki probabilitas signifikansi yaitu 0.004 dan selisih antara X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,007 yang lebih kecil dari pada nilai *alpha*. Program Celengan Padjég berinteraksi secara langsung dengan motivasi WP, hal ini menunjukkan bahwa Program Celengan Padjég merupakan variabel *quasi moderating*. Dengan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa H<sub>2</sub> didukung dan H<sub>0</sub> ditolak.

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Hasil olah program SPSS versi 17 pada tabel 9 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 0.000 oleh pelayanan fiskus terhadap motivasi WP, hasil selisih variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>, juga memiliki nilai yang signifikan sebesar 0.007 yang lebih kecil dari nilai *alpha*. Sehingga Program Celengan Padjég dapat memperkuat hubungan antara Pelayanan Fiskus dan Motivasi WP.

Selain dengan melihat nilai signifikansi, hal ini juga didukung dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel. Nilai t hitung pada pengujian hipotesis 2 ini adalah sebesar 2,750 yang lebih besar 1,6649, hal ini berarti pelayanan fiskus dan Program Celengan Padjég secara parsial berpengaruh positif terhadap motivasi WP.

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Simultan (F)**  
*ANOVA<sup>b</sup>*

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 547,329        | 3  | 182,443     | 24,112 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 575,058        | 76 | 7,567       |        |                   |
| Total        | 1122,388       | 79 |             |        |                   |

a. *Predictors:* (Constant), ABSX1\_X2, Zscore: Program Celengan Padjég, Zscore: Pelayanan Fiskus

b. *Dependent Variable:* Motivasi Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah 2016

Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai F hitung hasil *output* dari program SPSS sebesar 24,112. Apabila nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel, maka semua variabel independen dinyatakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. F tabel didapat dari pengolahan melalui program Microsoft Excell dengan memasukkan fungsi =FINV(0,05;2;77) dimana 0,05 merupakan nilai *alpha*, 2 adalah DF1, dan 77 adalah DF2. Hasil dari pengolahan F tabel melalui program Microsoft Excell adalah sebesar 3,115366, hal ini menunjukkan bahwa nilai F tabel lebih kecil daripada F hitung sehingga kedua variabel independen yaitu Pelayanan Fiskus dan Program Celengan Padjeng berpengaruh secara bersama-sama terhadap Motivasi WP yang merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

### Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
*Model Summary*

| <i>Model</i> | <i>R</i>          | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1            | .698 <sup>a</sup> | .488            | .467                     | 2,75074                           |

a. *Predictors: (Constant), ABSX1\_X2, Zscore: Program Celengan Padjeng, Zscore: Pelayanan Fiskus*

Sumber: data primer diolah 2016

Tabel 11 menjelaskan bahwa nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,467 yang lebih besar daripada hasil pengujian hipotesis 1, sedangkan nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,488 atau sebesar 48,8% Motivasi WP dipengaruhi oleh Pelayanan Fiskus dan Program Celengan Padjeng. Selebihnya, sebesar 51,2% Motivasi WP dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik menggunakan program SPSS versi 17, maka hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Motivasi WP dalam Mematuhi Kewajiban Perpajakan**

Hipotesis 1 yang diajukan adalah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Motivasi WP. Pada penelitian dapat diambil kesimpulan yaitu, Pelayanan Fiskus berpengaruh secara positif terhadap Motivasi WP. Hal ini didukung oleh hasil uji parsial (uji t) dengan nilai t hitung sebesar 6,830 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,6646 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat dinyatakan bahwa  $H_1$  terdukung. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Amilin dan Yusronillah (2009), Freddy (2013), Croko dkk (2015), dan Sari dkk (2016).

#### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi WP dalam Mematuhi Kewajiban Perpajakan dengan Dimoderasi Oleh Program Celengan Padjeng.**

Hipotesis 2 yang diajukan adalah Program Celengan Padjeng dapat memperkuat pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi WP. Berdasarkan hasil pengujian melalui program SPSS versi 17, maka Program Celengan Padjeng dapat memperkuat pelayanan fiskus terhadap Motivasi WP. Hal ini didukung dengan hasil t hitung sebesar 2,750 yang lebih besar daripada nilai t tabel yaitu sebesar 1,6649 serta nilai signifikansi sebesar 0,007, nilai ini jauh dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  terdukung. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Trisnawati (2016) serta Intansari dan Suyanto (2016).

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa terhadap 89 koesioner yang telah disebar kepada WP Orang Pribadi di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari dengan 80 koesioner yang dapat diolah, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap motivasi WP. Program

Celengan Padjeg dapat memperkuat pengaruh pelayanan fiskus terhadap motivasi WP. Program Celengan Padjeg pada penelitian ini dinyatakan sebagai variabel *quasi moderating* dengan metode analisis uji selisih mutlak, hal ini dibuktikan dengan adanya interaksi secara langsung antara Program Celengan Padjeg dengan Motivasi WP.

## REFERENSI

- Astri, Ni Made. 2009. *Analisis Perbandingan Kesenjangan Harapan (Expectation Gap) dari Fiskus, Konsultan Pajak, dan Manajer atas Sikap dan Kinerja Konsultan Pajak*. Skripsi tidak dipublikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Ardyanto, Arif Angga Dan Nanik Sri Utaminingsih. 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak Dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan WP Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi*. *Accounting Analysis Journal*, Volume 3, Nomor 2.
- Aryobimo, Putut Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi WP Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP Dengan Kondisi Keuangan WP Dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap WP Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Skripsi tidak dipublikasi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Caroko, Bayu, dkk. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi WP Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Volume 1, Nomor 1.
- Dewinta, Rinta Mulia. 2012. *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasi Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Dianawati, Susi. 2008. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan WP (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Freddy, Daulat. 2013. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi WP Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak*. *Jurnal Ekonomi*, Volume 4, Nomor 2, Tahun 2013.
- Ghozali, Imam. 2011. *Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi 2*. (Yogyakarta: BPF, 2013).
- <http://www.pajak.go.id/content/flash-foto/celengan-padjeg-kpp-pratama-wonosari>, (diakses pada 21 Maret 2016 pukul 15:22 WIB.)
- <http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/acontent/FINALBIBAPBN2P.pdf> (diakses 03 Maret 2016 pukul 10:29)

- Intansari, Pasca Putri Lopian Ayu, dan Suyanto. 2016. *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Yang Berwirausaha Dengan Program Celengan Padjeg Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari)*. Prosiding Seminar Nasional dan The 3rd Call for Syariah Paper Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap WP Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP (Studi Empiris Terhadap WP Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Tesis tidak dipublikasi, Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, Hartono. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman Edisi 6*. (Yogyakarta: BPFE,2013).
- Jotopurnomo, Cindy, dan Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan WP Berada terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, Volume.1, Nomor.1, Tahun 2013.
- Kenconowati, Songsong. 2015. *Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kemudahan PP NO. 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan WP di KPP Pratama Rungkut Surabaya*. CALYPTRA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Volume 4, Nomor 2, tahun 2015.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. (Jakarta: Erlangga).
- Nalendro, Tantra Ikhlas. 2014. *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak WP Orang Pribadi Yang Berwirausaha Dengan Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Di Kpp Pratama Kudus)*. Skripsi tidak dipublikasi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Nugroho, Rahman Adi. 2012. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus WP Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Tengah Satu)*. Skripsi tidak dipublikasi Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Sari, Dkk. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi WP Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya ( Studi Pada Kpp Pratama Kota Semarang )*. *Journal Of Accounting*, Volume 2, Nomor 2.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku Satu Edisi Empat*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku Dua Edisi Empat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Statistin Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto. 2012. *Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Tingkat Kesadaran WP Terhadap Perilaku Penghindaran Pajak, Kepatuhan WP Sebagai Variabel Pemoderasi*. JEAM Volume IX Nomor 1.
- Suyanto, dan Endah Trisnawati. 2016. *The Influence Of Tax Awareness Toward Tax Compliance Of Entrepreneurial Taxpayers And Celengan Padjeg Program As A Moderating Variable:*

*A Case Study At The Pratama Tax Office Of Wonosari Town.* Inferensi Jurnal Penelitian Sosial dan Keagamaan, Volume 10, Nomor 1.

Swasono, Sri-Edi. 2015. *Pedoman Menulis Daftar Pustaka & Catatan Kaki untuk Karya dan Terbitan Ilmiah.* (Yogyakarta: UST-Press).

Tiraada, Triyana. A.M. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan.* Jurnal EMBA, Volume 1, Nomor 3, September 2013.

