

**PENGARUH PERSEPSI KORUPSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Batu)**

**FERYNA MEIDYA RACHMANIA**

**ENDANG SITI ASTUTI**

**HAMIDAH NAYATI UTAMI**

Program Studi Perpajakan

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Email: [125030400111089@mail.ub.ac.id](mailto:125030400111089@mail.ub.ac.id)

**ABSTRACT**

Indonesia is one of the developing countries, that most of the financing of the state supported by the tax sector. Indonesia applied self-assessment system today, where the system requires taxpayers to meet the obligation gladly independently. The awareness and voluntary principles in pay taxes is the most important thing to achieve the successful implementation of the system. The purpose of this research to analyze and explain the influence together or partially, between the perception of corruption in tax and service quality tax officer towards compliance taxpayers. This research categorized of explanatory research, with 100 respondents personal people registered in the KPP Pratama Batu as a sample of research. Techniques for samples through sampling forcible entry. The analysis used is the analysis of descriptive statistics and inferential statistics with multiple linear regression, as data analysis techniques. This research showed that the variables perception of corruption in tax and quality of service tax officer significant effect towards compliance taxpayers together. There is a significant influence partially between the corruption perception variable taxes towards compliance taxpayers partially, and the influence of partially between the service quality variable tax officer towards compliance taxpayers partially.

**Keywords : Perception Corruption.**

**ABSTRAK**

Indonesia termasuk dalam satu dari negara berkembang, yang sebagian besar pembiayaan negara ditopang oleh sektor pajak. Dewasa ini Indonesia menereapkan *Self assessment system*, dimana sistem tersebut mengharuskan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara mandiri. Kesadaran dan kesukarelaan dalam membayar pajak adalah hal terpenting untuk mencapai keberhasilan penerapan sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, dan menjelaskan bagaimana pengaruh secara bersama-sama maupun secara parsial, antara persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dikategorikan jenis *explanatory research*, dengan 100 responden orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu sebagai sampel penelitian. Teknik untuk menentukan sampel melalui *accidental sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif, dan statistik inferensial dengan regresi linear berganda, sebagai teknik analisis data. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial, dan pengaruh secara parsial pula antara variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial.

**Kata Kunci: Persepsi Korupsi.**

**PENDAHULUAN**

Pajak memiliki peran penting dalam pembangunan nasional, sebesar 78% penerimaan negara berasal dari sektor pajak, dimana penerimaan tersebut digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional. Pembangunan nasional tersebut belum bisa

berjalan sebagaimana mestinya, jika masih terkendala oleh masyarakat yang belum patuh membayar pajaknya. Indonesia salah satu negara yang hingga saat ini masih memiliki masalah mengenai kepatuhan wajib pajak atau *tax ratio* bangsa Indonesia. Rendahnya *tax ratio* Indonesia menandakan bahwa untuk membayar

pajak secara sukarela masyarakat Indonesia masih memiliki kesadaran yang rendah.

Berubahnya sistem *official assessment system* menjadi *self assessment system*, diiringi pula dengan berubahnya kewenangan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara lebih mandiri (Waluyo,2010:17). Berubahnya kewenangan tersebut diartikan bahwa, wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melapor sepenuhnya menjadi kewajiban dari wajib pajak itu sendiri.

Harapan pemerintah dengan berubahnya sistem pemungutan pajak di Indonesia, agar wajibpajak di Indonesia lebih sadar untuk membayar pajak secara sukarela. Menurut UU no 28 tahun 2007 wajib pajak berarti setiap pihak yang wajib untuk membayar pajak terutangnya, baik berupa badan ataupun orang pribadi.

Menciptakan kesadaran untuk membayar pajak, bukanlah hal yang mudah dilakukan. Menurut Zain (2010:30-36) untuk menciptakan wajib pajak yang patuh, bukan hanya dengan memberikan sanksi, namun juga diperlukan kemauan dari dalam diri wajib pajak tersebut. Kemauan wajib pajak untuk patuh kepada peraturan perpajakan, juga didasarkan atas persepsi masyarakat kepada iklim perpajakan, dimana didalamnya terdapat fiskus sebagai pemungut pajak yang perilakunya mendapat perhatian dari masyarakat. Tindakan tidak tepat yang dilakukan fiskus, menghasilkan persepsi yang buruk dalam masyarakat.

Persepsi dibentuk oleh dua faktor, yakni internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari pengetahuan tentang perpajakan dari wajib pajak itu sendiri perpajakan. Sedangkan faktor eksternal berhubungan dengan lingkungan perpajakan (Luthan, 2002:58-61) salah satunya yaitu perilaku petugas pajak. Baik faktor internal maupun eksternal dapat menumbuhkan persepsi dari wajib pajak itu sendiri.

Wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak, dan tidak pernah dipidana atas kasus perpajakan, maka wajib pajak tersebut dapat dikatakan patuh, sesuai dengan PMK No.192/PMK.03/2007

Masalah kepatuhan wajib pajak juga dialami oleh KPP Pratama Batu. Masalah tersebut nampak pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. Data Kepatuhan Wajib Pajak**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Menyampaikan SPT Tahunan	Tidak Menyampaikan SPT Tahunan
2011	15.737	7.121	8.616
2012	17.380	8.655	8.725
2013	19.076	8.460	10.616
2014	19.837	9.805	10.032

**Sumber: KPP Pratama Batu (2015)**

Berdasarkan data tabel 1 tersebut, setiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi terus mengalami kenaikan yang signifikan. Kenaikan signifikan itu turut berlaku pula pada jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT, setiap tahunnya. Kondisi tersebut mencerminkan masyarakat yang belum patuh pada peraturan perpajakan, dengan tidak menyampaikan SPT tahunan mereka.

Banyak faktor yang menyebabkan kondisi masyarakat yang tidak patuh seperti uraian di atas, salah satunya yaitu kasus penggelapan pajak oleh petugas pajak. Adanya kasus korupsi pajak menjadi pemicu tidak patuhnya wajib pajak (Christianto,2014). Faktor berikutnya yaitu pandangan negatif wajib pajak atas pemberian pelayanan oleh petugas pajak yang dirasa belum sesuai dengan yang diinginkan wajib pajak. Tindakan-tindakan demikian yang dilakukan oleh petugas pajak, menimbulkan rasa kekecewaan wajib pajak terhadap petugas pajak, yang akan mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak.

**TINJAUAN TEORITIS**

**Persepsi**

Persepsi yang dimiliki oleh suatu individu dengan individu yang lainnya, boleh jadi berbeda. Robbins (2008:175) mengartikan bahwa persepsi merupakan proses individu menginterpretasikan kesan sensoris yang mereka tangkap dan memberikan arti atas kesan tersebut. Sedangkan menurut Rivai (2013:236) persepsi adalah proses individu menafsirkan kesan-kesan mereka, sehingga menghasilkan suatu arti bagi diri mereka dan juga lingkungan. Berdasarkan teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses individu untuk mengartikan fenomena yang terjadi di sekeliling mereka. Artinya bagaimana individu mengartikan fenomena yang terjadi di lingkungan mereka, sehingga pengertian yang dihasilkan masing-masing individu dapat berbeda.

**Pajak**

Setiap orang memiliki pandangan masing-masing dalam mengartikan apa itu pajak. Definisi tentang pajak ialah iuran masyarakat berdasarkan aturan yang berlaku dan yang bersifat memaksa, digunakan pemerintah untuk melangsungkan pembangunan nasional dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung, sesuai UU no 28 tahun 2007 tentang

### **Korupsi**

Istilah korupsi menurut UU No. 31 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 21 Tahun 2001 tentang KPK, korupsi ialah tindakan dengan tujuan memperkaya diri sendiri, merugikan pihak lain yang dilakukan baik perseorangan maupun korporasi. Sedangkan menurut Lopa yang dikutip Safroni (2012:102) korupsi berarti suatu perbuatan yang berhubungan dengan tindakan yang merugikan kas negara, berupa tindakan penyuaipan ataupun manipulasi. Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa korupsi adalah tindakan yang melawan hukum, dengan cara memperkaya diri sendiri dan merugikan pihak lain, dan menyebabkan kerugian kas negara.

Dalam hubungannya dalam bidang perpajakan, korupsi pajak berarti tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh petugas pajak, dengan cara penggelapan uang pajak atau penyalahgunaan wewenang, yang bertujuan untuk memperkaya diri sendiri, dan merugikan pihak lain serta kas negara.

### **Kualitas Pelayanan**

Definisi dari kualitas menurut Supranto (2006:226) yaitu sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh penyedia jasa. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis, melebihi harapan atau tidak sesuai harapan, melalui produk, jasa, atau manusia (Tjiptono, 2011:102).

Sedangkan pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pengguna (Suaedi&Wardiyanto, 2010:69). Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Raminto & Antik (2005:2) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi setelah adanya interaksi antara pembeli dengan penyedia jasa.

Dari berbagai pengertian kualitas, dan juga pelayanan, maka disimpulkan bahwa arti dari kualitas pelayanan itu sendiri merupakan suatu ukuran baik atau buruknya kegiatan yang dilakukan seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam hubungannya dengan bidang perpajakan, kualitas pelayanan berarti penilaian baik atau kah buruk tentang

pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak.

### **Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan pajak menurut KBBI (2008:1201) kepatuhan ialah tunduk dan patuh kepada suatu aturan. Sedangkan menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan merupakan suatu keadaan yang mana wajib pajak bersedia mematuhi peraturan perpajakan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu kesediaan wajib pajak untuk tunduk dan patuh melaksanakan kewajiban berdasarkan peraturan perpajakan.

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

Reformasi bidang perpajakan merupakan salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan dari sector pajak, dengan memberlakukan pergantian sistem pemungutan menjadi *self assessment system*. Menurut Zain (2008:30-36) kepercayaan masyarakat kepada lembaga perpajakan dan aparat-aparatnya akan mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak.

Kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak dipengaruhi oleh bagaimana sikap petugas pajak maupun tindakan yang dilakukan ketika melaksanakan tugasnya (Suciaty, 2013). Tindakan penggelapan uang oleh petugas pajak, membuat masyarakat Indonesia memiliki persepsi yang negatif terhadap instansi perpajakan dan juga petugas pajak, dan hal tersebut akan mendorong wajib pajak cenderung menjadi tidsk patuh (Susanto, 2013).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Ukuran baik atau tidaknya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak, menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada kemauan untuk patuh dan membayar pajak. (Pranadata, 2014). Rasa puas akan diperoleh jika pelayanan yang diberikan sama dengan atau lebih baik dari yang diharapkan. Ketika fiskus memberikan pelayanan dengan baik kepada wajib pajak, maka menumbuhkan rasa puas dari diri wajib pajak, dan semakin wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan patuh terhadap peraturan perpajakan secara sukarela.

### **Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Bersedianya wajib pajak untuk patuh dan secara sukarela membayar pajak tidak terlepas oleh beberapa faktor penentunya. (Fuadi,2012). Faktor internal berasal dari diri wajib pajak itu sendiri, seperti pengetahuan

tentang peraturan perpajakan. Sedangkan faktor eksternal berasal dari sisi pihak lain dalam bidang perpajakan yakni aparat pajak.

Semakin banyak perilaku petugas pajak yang menyimpang dalam melaksanakan tugasnya, seperti petugas pajak yang melakukan tindak korupsi pajak, akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perpajakan, dan akan membuat masyarakat untuk enggan membayar pajak. Tak ubahnya bagaimana perilaku petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan wajib pajak, membuat wajib pajak merasa puas atas pelayanan itu, semakin wajib pajak merasa puas dan dengan sukarela patuh membayar pajak.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu *explanatory research*, yakni untuk menjelaskan pengaruh, bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat (Morissan:2010:38). Pendekatan metode yang digunakan yaitu kuantitatif, yang merupakan pendekatan dengan menggunakan hipotesis yang akan diuji dengan pengujian secara statistik (Sugiyono, 2011:8)

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari dua, yaitu variabel bebas yang dalam penelitian ini berupa Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ ) yaitu interpretasi dan pandangan wajib pajak dalam mengartikan kasus korupsi pajak di Indonesia, dan Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) yaitu ukuran atau nilai atas kegiatan fiskus dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan. Variabel terikat yang dalam penelitian ini yakni Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) yaitu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan dalam bidang perpajakan.

Variabel penelitian terdiri dari beberapa indikator, yang dirangkum dalam tabel:

**Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator
1	Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	1. Pengetahuan atas kasus korupsi pajak. 2. Kesadaran atas terjadinya kasus korupsi pajak. 3. Penegakan hukum atas kasus korupsi pajak.
2	Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	1. Berwujud 2. Kehandalan 3. Daya Tanggap 4. Empati 5. Jaminan
3	Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )	1. Kepatuhan Formal 2. Kepatuhan Material

Sumber: Data diolah (2016)

### Teknik Pengumpulan Data

Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu, sebanyak 100 responden, diberikan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data pada penelitian ini.

### Teknik Analisis

#### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur, sah, atau valid tidaknya suatu kuisioner yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2011:134).

Melalui bantuan *software* SPSS versi 22, diperoleh nilai  $r$  hitung sebesar 0.196, dimana lebih besar dari nilai  $r$  tabel pada setiap item kuisioner. Maka seluruh instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan sah atau valid.

##### b) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu ukuran untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. (Siregar, 2012:87)

Berdasarkan perhitungan nilai *alpha croanbach* dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 22, nilai *alpha croanbach* dari setiap variabel lebih besar dari 0.6. Hal ini berarti setiap instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

#### 2. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik dengan cara menganalisis dan mendeskripsikan data, tanpa membuat kesimpulan untuk populasi Sugiyono (2011:147).

#### 3. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial merupakan teknik statistik yang hasilnya diberlakukan pula untuk

sampel, melalui analisis data sampel. (Sugiyono, 2010:148).

**a. Uji Asumsi Klasik**

Model regresi linear berganda dapat dikatakan baik apabila dalam pengujiannya terbebas dari asumsi klasik. Adapun uji asumsi klasik yaitu :

- 1) Uji Normalitas
- 2) Uji Multikolinearitas
- 3) Uji Heteroskedastisitas

**b. Analisis Regresi Linear Berganda**

Bagaimana hubungan antara variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dapat diketahui dengan dilakukannya analisis regresi linear berganda (Sugiyono, 2011:138).

**c. Pengujian Hipotesis**

**1) Uji t**

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial antara variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap ( $Y$ ), maka digunakan pengujian t statistik.

**2) Uji F**

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara bersama-sama variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ), maka digunakan pengujian F statistik.

**d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Tujuan digunakannya koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui prosentase kontribusi sejauh mana variabel terikat ( $Y$ ) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas ( $X$ ).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Berikut prosentase masing-masing item penelitian pada tabel di bawah ini :

**a) Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )**

Distribusi frekuensi untuk variabel Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ ) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )**

Item/Indikator/Variabel	Rata-rata
Item tindakan pemberian suap merupakan korupsi pajak	4.56
Item penggelapan uang pajak merupakan korupsi pajak	4.63
Item pemberian gratifikasi merupakan korupsi pajak	4.17
Item merekayasa jumlah pajak merupakan korupsi pajak	4.41
Item banyak terjadi korupsi pajak di Kota Batu	2.98
Item banyak terjadi korupsi pajak di Indonesia	4.18
Item hukuman yang berat untuk korupsi pajak	4.47
Item penagakan hukum yang adil atas korupsi pajak	4.68

**Sumber: Data primer diolah (2016)**

**b) Kualitas Pelayanan Fiskus**

Distribusi frekuensi untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4 Distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )**

Item/Indikator/Variabel	Rata-rata
Item tersedia fasilitas kantor yang memadai	4.42
Item fiskus berpenampilan rapi	4.25
Item tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	3.62
Item pemberian informasi yang dibutuhkan	4.19
Item pemberian pelayanan dengan cepat	4.02
Item bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan	4.16
Item memberikan pelayanan dengan sopan	4.25
Item memberikan pelayanan dengan ramah	4.28
Item memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan	4.04
Item menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	4.02
Item bersedia mendengarkan keluhan	4.02
Item bersedia memberikan bantuan	4.12

**Sumber: data primer diolah (2016)**

**c) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )**

Distribusi frekuensi untuk variabel Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ ) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Item/Indikator/Variabel	Rata-rata
Item tepat waktu membayar pajak	4.26
Item tepat waktu menyampaikan SPT	4.26
Item tidak pernah memiliki tunggakan pajak	4.36
Item tidak pernah mendapat sanksi administrasi	4.34
Item selalu mengisi SPT dengan tepat	4.13
Item selalu mengisi SPT dengan lengkap	4.27
Item selalu melakukan penghitungan pajak dengan jujur	4.28

Sumber: data primer diolah (2016)

## 2. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak disajikan sebagai berikut :

**Tabel 6. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda**

Variabel	B	t hitung	Sig	Keterangan
Konstanta	2.400			
Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	.365	17.481	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	.386	16.684	0.000	Signifikan

Alpha = 0.05  
R = .929  
R<sup>2</sup> = .862  
F Hitung = 303.822  
F Tabel = 3.09  
Sig. F = 0.000  
T tabel = 1.894  
Std Error = .594

Sumber : Data primer diolah (2016)

Dari persamaan regresi linear dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 2,400 menyatakan bahwa nilai variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah 2,400 satuan dengan asumsi jika tidak ada nilai variabel  $X_1$  (Persepsi Korupsi Pajak), dan  $X_2$  (Kualitas Pelayanan Fiskus). Hal ini berarti tanpa adanya variabel persepsi korupsi, dan kualitas pelayanan fiskus, maka besarnya nilai

kepatuhan wajib pajak adalah 2,400 atau sebesar nilai koefisien regresi.

- Nilai koefisien regresi variabel Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ ) menunjukkan nilai positif 0,365. Hal ini berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan atau penurunan pula sebesar 0,365 dengan asumsi nilai koefisien variabel kualitas pelayanan fiskus adalah tetap atau konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ), menunjukkan nilai positif 0,386. Hal ini berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ), maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan atau penurunan pula sebesar 0,386 dengan asumsi nilai koefisien variabel persepsi korupsi pajak adalah tetap atau konstan.

## Hasil Pengujian Hipotesis

### Uji t

Ada atau tidaknya pengaruh dari tiap variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat diketahui melalui pengujian t statistik. Adanya pengaruh secara parsial diketahui apabila nilai t tabel lebih < t hitung dan signifikansi tidak lebih besar dari 0.05.

**Tabel 7. Hasil Pengujian t Statistik**

Variabel	t tabel	t hitung	Sig. t	Keterangan
a.X1	1.984	17.481	0.000	Signifikan
b. X2	1.984	16.684	0.000	Signifikan

Sumber : Data primer diolah (2016)

Hasil yang diperoleh berdasarkan uji t statistik yang disajikan pada tabel 3:

- t tabel 1.984 lebih kecil dari t hitung  $X_1$  sebesar 17.481, yang berarti bahwa persepsi korupsi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, memiliki pengaruh signifikan secara parsial.
- t tabel 1.984 lebih kecil dari t hitung  $X_2$  sebesar 16.684, yang berarti bahwa kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan secara parsial.

### Uji F

Ada atau tidaknya pengaruh simultan, dapat diketahui melalui pengujian F statistik.

**Tabel 9. Hasil Pengujian F Statistik**

F Hitung	F tabel	Sig	Keterangan
303.822	3.09	0.000	Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap variabel Y

Sumber: Data Primer Diolah (2016)

Hasil yang diperoleh melalui pengujian F statistik berdasar tabel 4 yaitu F tabel senilai 3.09 lebih rendah dari F hitung 303.822, sehingga disimpulkan berpengaruh simultan antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, terhadap variabel Y.

#### Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

**Tabel 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien Korelasi (R)	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	Adjusted R Square
.929	.862	.860

Sumber: Data Primer Diolah (2016)

Berdasarkan tabel 10, didapatkan : koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,862 atau 86,2%. Hal yang demikian dapat diartikan kontribusi variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> dalam mempengaruhi variabel Y sebesar 86.2%.

#### Pembahasan Hasil Penelitian

##### 1. Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penghitungan statistik terhadap variabel persepsi korupsi pajak (X<sub>1</sub>) yang dilakukan melalui Uji t, menunjukkan hasil menunjukkan bahwa  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , (1.984 < 17.481 dengan sig 0.000.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya petugas pajak yang melakukan tindakan korupsi pajak membuat kepercayaan masyarakat menjadi menurun, dan timbulnya rasa kecewa terhadap lembaga perpajakan. Masyarakat memiliki persepsi yang buruk terhadap lembaga perpajakan, dan memicu wajib pajak enggan untuk secara sukarela membayar pajaknya.

Sesuai dengan pendapat Surachmin (2011:85-87) bahwa petugas pajak yang berperilaku menyimpang melalui tindakan korupsi pajak, mengakibatkan kas negara merugi serta masyarakat tak lagi percaya akan lembaga perpajakan, dan berimbas pada ketidaksediaan untuk mematuhi peraturan perpajakan.

##### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penghitungan statistik terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) yang dilakukan melalui Uji t, menunjukkan hasil menunjukkan bahwa  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , (1.984 < 16.684 dengan sig 0.000.

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menciptakan masyarakat yang sadar dan patuh membayar pajak, diperlukan rasa puas atas dari diri wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepadanya.

Hal tersebut sesuai dengan (Tjiptono, 2011:180) ketika fiskus memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak, atau melebihi dari harapan tersebut, maka timbulah suatu rasa puas dari diri wajib pajak. Wajib pajak yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan fiskus kepadanya, akan meningkatkan kemauan dalam pembayaran pajaknya (Supadmi, 2009).

##### 3. Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penghitungan statistik terhadap variabel persepsi korupsi pajak (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) yang dilakukan melalui Uji F, menunjukkan hasil bahwa  $F_{tabel} < F_{hitung}$ , (3.09 < 303.822) dengan sig 0.000. Artinya, variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> mempunyai pengaruh secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel Y.

Menurut Zain (2008:30-36) patuh atau tidaknya wajib pajak dalam membayar pajak, bukan hanya disebabkan masalah teknis perpajakan, namun juga bagaimana kemauan wajib pajak tersebut untuk membayar pajak terutang. Sedangkan kemauan wajib pajak dalam mematuhi perundang-undangan perpajakan juga itu sendiri, tidak lain bersumber dari kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan dan petugas pajak atau fiskus.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini :

1. Penghitungan statistik terhadap variabel persepsi korupsi pajak (X<sub>1</sub>) yang dilakukan melalui menunjukkan hasil,  $t_{tabel} < t_{hitung}$  (1.984 < 17.481) dengan sig 0,000. Artinya variabel persepsi korupsi pajak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penghitungan statistik terhadap variabel kualitas pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) yang dilakukan melalui menunjukkan hasil,  $t_{tabel} < t_{hitung}$  (1.984 < 16.684) dengan sig 0,000. Artinya variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib.

- Penghitungan statistik terhadap variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) yang dilakukan melalui Uji F, menunjukkan hasil bahwa  $F_{tabel} < t_{hitung}$ , ( $3.09 < 303.822$ ) dengan sig 0.000. Artinya, variabel  $X_1$  dan  $X_2$  mempunyai pengaruh secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel Y.

#### Saran

Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

- Diharapkan lembaga perpajakan dan lembaga hukum memberikan sanksi yang tegas terhadap petugas pajak yang melakukan tindakan korupsi pajak dalam bentuk apapun, mengingat variabel persepsi korupsi pajak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- Kepada pihak KPP Pratama Batu diharapkan dapat menjunjung tinggi kode etik pegawai pajak, dan meningkatkan kualitas moral agar tidak terjadi kasus korupsi pajak, yang dapat membuat wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak.
- Diharapkan untuk seluruh pegawai di KPP Pratama Batu untuk selalu menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Melakukan evaluasi atas bagaimana pelayanan yang selama ini diberikan, dan adakah yang perlu dibenahi atau ditambah agar tercipta kualitas pelayanan yang memuaskan. Mengingat KPP Pratama Batu memiliki wilayah pengawasan dan pelayanan yang berbeda, yang menjadi celah wajib pajak untuk tidak patuh. Wajib pajak akan patuh apabila mendapat pelayanan yang dirasa memuaskan dari fiskus.
- Untuk penelitian yang selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang lebih terkait dengan kepatuhan wajib pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

Christianto, Valentinus. 2014. *Pengaruh Pemahaman Tindak Pidana Korupsi dan Pemahaman Penghindaran Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen Vol. 13, No.1 (2014).

Departemen Pendidikan Nasional. 2008.

*Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi keempat*. Jakarta : PT. Gramedia

Pustaka Utama.

Luthan, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenada Media.

Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Pranadata, I Gede Putu. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol.2 No.2 Semester Genap 2013/2014.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto & Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus ed.6*. Jakarta: Salemba Empat.

Rivai, Veithzal. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi ed.12*. Jakarta: Salemba Empat.

Siregar, Syofian. 2010. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Suaedi, Falih & Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surachmin & Suhandy Cahaya. 2011. *Strategi dan Teknik Korupsi*. Jakarta: Sinar Grafika.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001.

Tentang Pemberantasan

Tindak Pidana Korupsi.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Zain, M. 2010. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat