

PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KPP PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN

Muti'ah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana

tia 56790@yahoo.com

ABSTRACT

Purpose of this study was to analyze the effect of the tax extension, the service tax authorities, and the perception of individual taxpayers on tax audits and individual tax compliance.

The population of this research is personal tax payers who registered at KPP Pratama Jakarta Kembangan. Sampling Method which used is Non Probability Sampling. Number of samples mentioned as many as 30 persons. Primary data collections method which used on this research is questionnaire survey method by using questionnaire papers. Data analysis method which used on this research is multiple linear regression analysis.

The analysis showed that tax counseling, tax services, perception of personal tax payer about tax audit give a great effect on obedience of personal tax payer.

Keywords: *tax counseling, tax services, perception of personal tax payer about tax audit, obedience of personal tax payer*

I. PENDAHULUAN

Penerimaan negara yang berasal dari sektor perpajakan memiliki porsi terbesar dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Pajak menjadi sumber pendapatan yang utama bagi negara yang nilainya setiap tahun terus meningkat. Hal ini dikarenakan Indonesia tidak dapat mengandalkan sumber pendapatan dari satu sektor saja, terutama sumber daya alam yang semakin lama semakin menipis.

Dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 2010 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2011, disebutkan jumlah anggaran pendapatan negara dan hibah tahun anggaran 2011 direncanakan sebesar Rp 1.104.901.964.236.000,00 dengan porsi dari penerimaan perpajakan sebesar Rp 850.255.476.000.000,00 atau sekitar 76%.

Hal tersebut menunjukkan target jumlah penerimaan pajak setiap tahunnya meningkat mengikuti Undang-Undang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara untuk tahun tersebut. Besarnya jumlah target ini harus diimbangi dengan optimalnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah, *self assessment system*, system tersebut menuntut peran aktif Wajib Pajak secara mandiri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter dan melaporkan sendiri

pajak yang menjadi kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak menjadi sangat dibutuhkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut.

Penyuluhan perpajakan sebagai suatu system penyampaian informasi dan bimbingan perpajakan merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan *self assessment system* (Vivien, 2005:2). Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fungsi administrasi perpajakan, melakukan penyuluhan perpajakan sebagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan. Upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan antara lain salah satunya adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk dapat ditingkatkan. Berbagai cara dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga tercipta masyarakat yang paham dan sadar memenuhi kewajiban perpajakannya. Penyuluhan perpajakan yang terukur dan berkesinambungan dapat mendukung terciptanya kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pengawasan serta pembinaan terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik dan tidak keluar dari koridor peraturan perpajakan (Novandri, 2010:1). Dalam memenuhi kewajibannya memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sangat dibutuhkan kualitas pelayanan fiskus yang baik. Dalam hal ini pelayanan fiskus diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keramahmatan petugas pajak, kemudahan dalam sistem informasi perpajakan dan pelayanan fiskus yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Saat ini wajib pajak terpengaruh dengan berbagai cerita di media masa tentang bagaimana pelayanan fiskus yang bersifat negative atau tidak membantu. Padahal hal tersebut belum tentu benar adanya. Wajib Pajak pada dasarnya hanya membutuhkan kenyamanan dan kemudahan saat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kenyamanan yang dirasakan oleh wajib pajak saat menerima pelayanan fiskus akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat saat fiskus memberikan informasi dan bantuan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak akan memberikan timbal balik berupa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kemudian salah satu fungsi pengawasan dan pembinaan kepada wajib pajak yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah pemeriksaan pajak. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 dinyatakan bahwa tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Apabila dihubungkan dengan pemeriksaan pajak, di tengah masyarakat berkembang persepsi yang salah tentang pemeriksaan pajak. Sebagian besar wajib pajak menganggap pemeriksaan pajak tidak lebih dari

datangnya petugas pemungut pajak yang mencari-cari kesalahan wajib pajak dan berusaha mencari setoran pajak tambahan dari wajib pajak yang nantinya akan menambah beban pajak terutang yang harus dibayar. Disamping itu pemeriksaan pajak dianggap sangat menyita waktu wajib pajak dan mengganggu jalannya usaha yang dijalankan wajib pajak. Maka tak heran dewasa ini proses pemeriksaan pajak masih menjadi momok yang menakutkan bagi sebagian besar wajib pajak.

Seharusnya wajib pajak tidak perlu merasa takut dalam menghadapi pemeriksaan pajak karena pemeriksaan pajak justru membantu wajib pajak untuk lebih memahami peraturan perpajakan. Pemeriksaan pajak tidak bertujuan untuk mencari-cari kesalahan wajib pajak karena pemeriksaan pajak dijalankan secara obyektif dan sesuai prosedur yang berlaku. Sebaliknya pemeriksaan terhadap wajib pajak dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat membantu pencapaian target penerimaan perpajakan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Penyuluhan Perpajakan

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak tentang Pedoman Pembentukan Tim Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Dijelaskan bahwa definisi penyuluhan perpajakan adalah sebagai berikut

Penyuluhan perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non-Pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tujuan diadakannya penyuluhan perpajakan berdasarkan Pedoman penyusunan rencana kerja dan laporan kegiatan penyuluhan perpajakan unit vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, adalah *“masyarakat yang paham dan sadar memenuhi kewajiban perpajakannya.”*

Dalam mengadakan penyuluhan perpajakan diperlukan pembentukan tim penyuluhan perpajakan, dalam Pedoman Pembentukan Tim Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan definisinya sebagai berikut,

Tim Penyuluhan Perpajakan adalah satuan tugas yang dibentuk berdasarkan keputusan pimpinan unit kerja vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dan mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan penyuluhan perpajakan.

Tim penyuluhan yang dibentuk oleh Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari beberapa Tenaga Penyuluh Perpajakan, Berdasarkan Pedoman Pembentukan Tim Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak disebutkan definisinya sebagai berikut,

Tenaga Penyuluh Perpajakan adalah semua pejabat/pelaksana pada lingkup Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan pejabat/pelaksana pada lingkup Kanwil DJP atau KPP

yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Kanwil DJP atau Kepala KPP sebagai anggota Tim Penyuluhan Perpajakan.

Dalam rangka mencapai tujuan penyuluhan maka kegiatan penyuluhan dibagi menjadi tiga macam yaitu kegiatan penyuluhan bagi calon wajib pajak, penyuluhan bagi wajib pajak baru, dan penyuluhan bagi wajib pajak terdaftar.

Berdasarkan Pedoman penyusunan rencana kerja dan laporan kegiatan penyuluhan perpajakan unit vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, kegiatan penyuluhan perpajakan dapat dibagi menjadi 2 cara yaitu, a). Penyuluhan Langsung, b). Penyuluhan Tidak Langsung

Pelayanan Fiskus

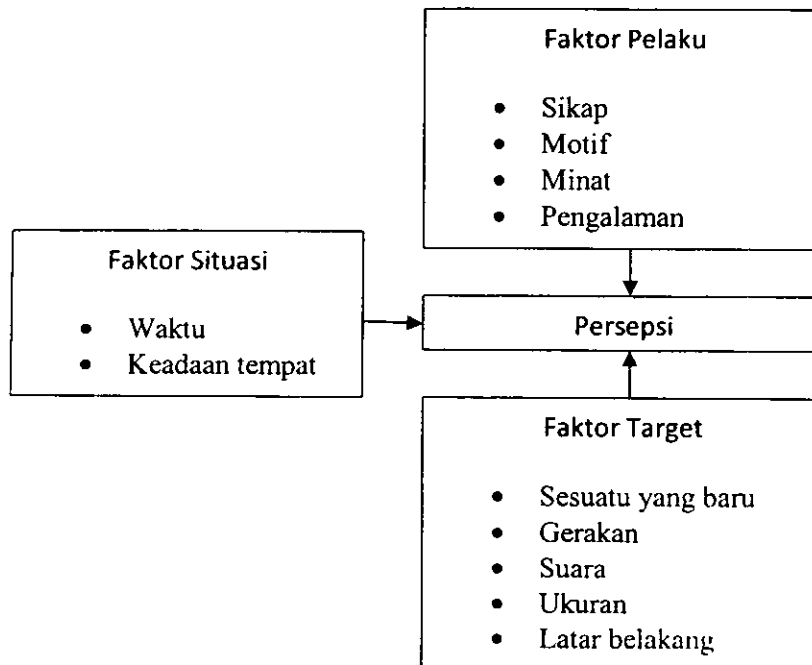
Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah perihal atau cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Jadi, menurut Jatmiko (2006:20) "*pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak*".

Menurut Panggabean (2002:21), Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajibannya diperlukan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Miando Sahala L. Panggabean:2002).

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak mengenai Pelayanan Prima Disebutkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan harus berpedoman pada : a). Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat. Selisih waktu antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan dalam memberikan layanan (doa dan spirit pagi, pengarahan, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT) dan persiapan tutup layanan (melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut). Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas jika TPT terlihat antrian yang panjang; b). Jadwal Petugas di TPT dan petugas di bagian konseling (helpdesk) diatur oleh Kepala Kantor sesuai kondisi dan situasi setempat; c). Kepala Kantor menunjuk supervisor harian yang bertanggung jawab atas pemberian layanan di TPT dan helpdesk secara bergiliran; d). Memperhatikan beberapa hal mengenai Pelayanan Prima.

Persepsi

Menurut Stephen P. Robbins (2008:175), "*Persepsi adalah proses dimana individu-individu mengorganisasi dan menafsirkan kesan indera mereka gunar memberi makna kepada lingkungan mereka.*"



Pemeriksaan Pajak

Menurut Undang-undang No. 9 Tahun 1994 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Pasal 1 angka 25 dijelaskan pengertian pemeriksaan (pemeriksaan pajak) sebagai berikut:

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tujuan Pemeriksaan menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 199/KMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan adalah untuk: 1). Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. 2). Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan Pajak

Pengertian kepatuhan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah sifat patuh; ketaatan. Menurut Simon James et al yang dikutip oleh Gunadi (2009), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Wajib Pajak patuh Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak dengan nomor KEP-550/PJ./2000 tentang Tata Cara Penetapan Wajib pajak yang Memenuhi Kriteria Tertentu dan Penyelesaian Permohonan Pengembalian kelebihan Pembayaran Pajak dan rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Pasal 1 Angka 1,

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan 544/KMK.04/2000, Wajib Pajak dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak merupakan penentu yang mempengaruhi penerimaan negara terutama dalam system *self assessment*. Dalam system tersebut mengharuskan adanya kepercayaan dari fiskus kepada wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

TAHUN	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
2005	Vivien	Analisa pengaruh Penyuluhan Perpajakan Terhadap Jumlah Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak	Penyuluhan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan Terhadap Jumlah Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak
2006	Agus Nugroho Jatmiko	Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP. 2. pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP. 3. kesadaran perpajakan secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP.

wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak dan variabel Y adalah variabel dependen atau variabel terikat yang mewakili kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

III. METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal yang merupakan penelitian untuk mengetahui pengaruh antara satu atau lebih variable bebas (*independent variable*) yaitu penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak terhadap variable terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan. Teknik sampling yang digunakan adalah convenience sampling, dengan jumlah sampel 30 wajib pajak, penentuan jumlah sampel ini mengacu pada Gay dan Diehl, bahwa jumlah sampel minimal untuk sebuah penelitian adalah 30.

Variabel yang akan diteliti adalah : 1). variable independen (X1 = Penyuluhan perpajakan; X2 = Pelayanan fiskus; X3 = Persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pemeriksaan pajak) menggunakan kuesioner dengan skala likert 5 tingkat. 2). Variable dependen (Y=Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi) menggunakan kuesioner dengan skala likert 5 tingkat.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan metode pengumpulan data dilakukan dengan survei, yakni menyebarkan kuesioner kepada responden. Analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS, dengan alat statistik menggunakan analisisregresi linier berganda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Regresi dan Hasil Uji Hipotesis

Hasil analisis regresi merupakan koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi variabel independen dengan suatu persamaan. Koefisien regresi dihitung dengan tujuan meminimumkan penyimpangan diantara nilai estimasi variabel dependen berdasarkan data yang ada.

Dalam analisis regresi selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Berikut ini adalah hasil yang diperoleh setelah dilakukan serangkaian pengolahan data dengan SPSS 20.0, model penelitian regresi linier berganda terdiri dari:

Tabel 8 Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi_WPOP, Penyuluhan_Perpajakan, Pelayanan Fiskus ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WPOP

b. All requested variables entered.

Sumber : *output SPSS* versi 20.0

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*) dalam penelitian ini, atau dapat dikatakan bahwa variabel penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak sebagai variabel bebas dimasukkan dalam perhitungan regresi.

a. Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap dependen secara bersamaan.

Tabel 9 Korelasi Ganda (R)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.631 ^a	.398	.328	2.845	2.194

a. Predictors: (Constant), Persepsi_WPOP, Penyuluhan_Perpajakan, Pelayanan_Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan_WPOP

Sumber : *output SPSS* versi 20.0

Berdasarkan Tabel 9 di atas didapat angka R sebesar 0,631. Menurut pedoman koefisien korelasi pada Tabel 3.3 yaitu (0,61 – 0,80) = tingkat hubungan kuat, nilai tersebut menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan Persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemungkinan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Untuk mengetahui kemampuan variabel penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 10 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.631 ^a	.398	.328	2.845	2.194

a. Predictors: (Constant), Persepsi_WPOP, Penyuluhan_Perpajakan, Pelayanan_Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan_WPOP

Sumber : *output SPSS* versi 20.0

Pada tabel 10 di atas dapat dilihat besarnya R Square adalah 0,398, hal ini berarti 39,8% variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh variasi ketiga variabel independen yaitu penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak. Sedangkan sisanya (100% - 39,8% = 60,2%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y)

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Dengan demikian uji F diperlukan untuk menjawab hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H_a = Penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Tabel 11 Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	139.041	3	46.347	5.727	.004 ^b
Residual	210.425	26	8.093		
Total	349.467	29			

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WPOP

b. Predictors: (Constant), Persepsi_WPOP, Penyuluhan_Perpajakan, Pelayanan_Fiskus

Sumber : *output SPSS* versi 20.0

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat dilihat bahwa nilai F hitung diperoleh sebesar 5,727 dengan tingkat signifikansi 0,004. Sedangkan pada tabel F lampiran 6 dengan signifikansi 0,05 diketahui df 1 (jumlah variabel – 1) atau $3 - 1 = 2$, dan df2 ($n-k-1$) atau $30-3-1=26$, (n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independen), diperoleh angka sebesar 3,37. Berdasarkan criteria uji F yang telah ditentukan pada bab sebelumnya, oleh karena F hitung > dari F tabel ($5,727 > 3,37$) dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), maka keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak, H_a diterima. Dengan kata lain bahwa persamaan regresi yang terbentuk dari variabel Penyuluhan Perpajakan (X_1), Pelayanan Fiskus (X_2), Persepsi Wajib Pajak Orang pribadi atas pemeriksaan pajak (X_3) sebagai variabel independen secara bersama-berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebagai variabel dependen.

d. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 12 Hasil Uji statistik t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17.319	6.857		2.526	.018		
1 Penyuluhan_Perpajakan	.472	.124	.580	3.803	.001	.997	1.003
Pelayanan_Fiskus	-.080	.105	-.128	-.763	.452	.828	1.207
Persepsi WPOP	.226	.124	.304	1.819	.080	.828	1.208

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WPOP

Sumber : *output SPSS* versi 20.0

Berdasarkan output SPSS pada tabel 12 diatas, dapat dibuktikan hipotesis secara parsial, beta pengaruh yang dihasilkan serta pembentukan persamaan regresi.

1). Variabel Penyuluhan Perpajakan (X1)

H_{01} = Penyuluhan Perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H_{a1} = Penyuluhan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada tabel 12 pada kolom Sig. menunjukkan bahwa pengaruh penyuluhan perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) adalah signifikan karena:

- Sig. $0,001 < 0,05$
- Hasil t_{hitung} menunjukkan bahwa $t_{hitung} 3,803 > t_{tabel} 2,052$ artinya signifikan. Signifikan disini berarti H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak artinya penyuluhan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Hasil $t_{hitung} 2,052$ dapat dilihat dari tabel distribusi t Student uji dua arah, pada kolom 0,05 atau 5% pada baris 27 (Jumlah responden – variabel independen). Nilai t_{hitung} untuk variabel penyuluhan perpajakan pada output Coefficients adalah sebesar 3,803

2). Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

H_{02} = Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H_{a2} = Pelayanan Fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada tabel 12 pada kolom Sig. menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan Fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) adalah tidak signifikan karena:

- Sig. $0,452 > 0,05$
- Hasil t_{hitung} menunjukkan bahwa $t_{hitung} 0,763 < t_{tabel} 2,052$ artinya tidak signifikan . Tidak signifikan disini berarti H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak artinya secara parsial Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- c) Hasil t_{hitung} 2,052 dapat dilihat dari tabel distribusi t Student uji dua arah, pada kolom 0,05 atau 5% pada baris 27 (Jumlah responden – variabel independen). Nilai t_{hitung} untuk variabel penyuluhan perpajakan pada output Coefficients adalah sebesar 0,763

3). Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemeriksaan Pajak (X3)

H_{03} = Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemeriksaan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H_{a3} = Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemeriksaan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada tabel 12 pada kolom Sig. menunjukkan bahwa pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemeriksaan Pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) adalah tidak signifikan karena:

- Sig. 0,80 > 0,05
- Hasil t_{hitung} menunjukkan bahwa t_{hitung} 1,819 < t_{tabel} 2,052 artinya tidak signifikan . Tidak signifikan disini berarti H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak artinya secara parsial Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemeriksaan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Hasil t_{hitung} 2,052 dapat dilihat dari tabel distribusi t Student uji dua arah, pada kolom 0,05 atau 5% pada baris 27 (Jumlah responden – variabel independen). Nilai t_{hitung} untuk variabel Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemeriksaan Pajak pada output Coefficients adalah sebesar 1,819.

e. Persamaan Regresi Linier Berganda

Berdasarkan tabel 4.x di atas, maka dapat diketahui persamaan regresi untuk pengaruh penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut

$$Y = 17,319 + 0,472X1 - 0,080 X2 + 0,226X3 + e$$

Dimana:

Y	:	Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
X1	:	Penyuluhan perpajakan
X2	:	Pelayanan fiskus
X3	:	Persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak
e	:	Kesalahan Pengganggu

Persamaan regresi tersebut mengandung makna bahwa :

- Konstanta sebesar 17,319 berarti bahwa dengan mengesampingkan pengaruh besarnya tingkat penyuluhan perpajakan (X1), tingkat pelayanan fiskus (X2), dan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak (X3), maka besarnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi bernilai 17,319

- 2) Koefisien regresi penyuluhan perpajakan (X_1) sebesar 0,472 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel penyuluhan perpajakan (X_1) sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan naik sebesar 0,472 satuan.
- 3) Koefisien regresi pelayanan fiskus (X_2) sebesar 0,080 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel pelayanan fiskus (X_2) sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan turun sebesar 0,080 satuan.
- 4) Koefisien regresi persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak (X_3) sebesar 0,226 berarti bahwa jika terjadi peningkatan persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemeriksaan pajak (X_3) sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan naik sebesar 0,226 satuan.
- 5) Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) adalah penyuluhan perpajakan (X_1), berdasarkan tabel 4.x di atas, variabel penyuluhan perpajakan (X_1) memiliki nilai paling tinggi yaitu sebesar 0,472. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat dikarenakan adanya penyuluhan perpajakan tentang pemenuhan kewajiban perpajakan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penyuluhan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas pemeriksaan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penyuluhan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Persepsi Wajib Pajak Orang pribadi atas pemeriksaan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran

KPP Pratama Jakarta Kembangan hendaknya lebih giat dalam melakukan penyuluhan perpajakan sehingga akan membentuk wajib pajak yang patuh dan taat pajak secara sukarela, dapat meningkatkan kualitas pelayanan fiskus baik dalam hal kualitas Sumber Daya Manusia maupun dalam hal sarana prasana untuk menunjang pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga dapat mendukung terciptanya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan memberikan pengertian kepada wajib pajak baik yang sedang menjalani pemeriksaan maupun yang tidak sedang menjalani pemeriksaan, bahwa sesungguhnya pemenuhan kewajiban perpajakan merupakan kewajiban semua wajib pajak, sehingga dapat membentuk wajib pajak yang sadar, patuh dan taat pajak.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dapat mengkaji ulang validitas pertanyaan kuesioner sehingga tidak ditemukan pertanyaan yang tidak valid saat

kuesioner disebarkan kepada responden, dan menambah jumlah sampel penelitian sehingga hasilnya dapat digeneralisir untuk lingkup yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Brotodihardo, R. Santoso. 2008, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Refika Aditama, Bandung.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2009. Ketentuan Umum Perpajakan, <http://www.pajak.go.id>
- Ghazali Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Gunadi, 2009. *Akuntansi Perpajakan sesuai dengan Undang-Undang Baru*, Pt Gramedia Widiasarana. Jakarta
- Ilyas, B. Wirawan dan Rudy. Suhartono. 2012. *Perpajakan*. 2012. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Jatmiko, A. Nugroho, 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Semarang
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak nomor KEP-550/PJ./2000 tanggal 29 Desember 2000 tentang *Tata Cara Penetapan Wajib pajak yang Memenuhi Kriteria Tertentu dan Penyelesaian Permohonan Pengembalian kelebihan Pembayaran Pajak dan rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. Jakarta. Direktorat Jenderal Pajak
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 199/KMK.03/2007, 28 Desember 2007. *Tata Cara Pemeriksaan*. Jakarta: Departemen Keuangan, 2003.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tanggal 20 Desember 2000 tentang *Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. Jakarta. Departemen Keuangan
- Kirchler, Erich. 2007. *Why Pay Taxes? A Review of Tax Compliance Decisions*. Gorgia: Andrew Young School of Policy Studies, Georgia State University.
- Miando Sahala H. Panggabean (2002), "Self Assessment, Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak," *Berita Pajak*, No. 1462/Tahun XXXIV, p. 31 – 33.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010 tanggal 15 Juli 2010 tentang *Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Unggulan Bidang Perpajakan*. Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang *Pajak Penghasilan*.
- Vivien, 2005. *Analisa Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Terhadap Jumlah Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak*. Jakarta

www.pajak.go.id

www.ortax.org

www.junaidichaniago.wordpress.com