

PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (OP) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KARAWANG UTARA

Oleh: **Ina Ratnasari¹⁾, Syamsul Huda²⁾**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Singaperbangsa Karawang

¹ inaratnasarisone@gmail.com

² hudaunsika@gmail.com

Info artikel

Riwayat artikel

Penyerahan Juni 2018

Diterima September 2018

Diterbitkan Oktober 2018

Keywords: pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan pajak.

Abstrak

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara memiliki beberapa masalah terkait penerimaan perpajakan.. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak orang pribadi, dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner pada 399 sampel wajib pajak orang pribadi. Teknik pengujian hipotesis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Alat ukur pada penelitian ini diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh parsial pada variabel kesadaran wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 0,520 dan variabel pelayanan pegawai pajak yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 0,264 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien determinasi kedua variable adalah 0,518, dengan kata lain kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak orang pribadi secara simultan sebesar 51,8%.

Abstract

Karawang Utara Primary Tax Office has several problems related to tax revenue. The research used two independent variables, namely tax officials' services and the awareness of the individual taxpayers, and one dependent variable that is the compliance of individual taxpayers. The data used in the research were collected through questionnaires distributed to 399 samples of the individual taxpayers. Hypothesis testing technique used was quantitative analysis. The instrument used used in this research was tested using validity test, reliability test, and normality test. The results of data analysis shows partial influence of the awareness of the individual taxpayer variable that have a positive and significant impact of 0,520 and tax officials' services that have a positive and significant impact of 0,264 on the compliance of the individual taxpayers. The coefficient of determination of both variables is 0,518. In other words, the compliance of individual taxpayers is simultantly affected by tax officials' services and the awareness of the individual taxpayers by 51.8%.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber dana utama untuk pembangunan di Indonesia. Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dikutip dari www.pajak.go.id bahwa Realisasi penerimaan pajak secara nasional sampai dengan 31 Oktober 2016 mencapai Rp.870,954 triliun atau 64,27% dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2016 sebesar Rp1.355,203 triliun. Angka ini lebih tinggi 13,30% dibandingkan periode yang sama di tahun 2015 yang mana total realisasi penerimaan pajak tercatat sebesar Rp 768,691 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa uang pajak sangat diperhitungkan atau terealisasi, sehingga penerimaan pajak meningkat dari tahun sebelumnya.

Dengan adanya penghapusan pajak (*Tax amnesty*), target penerimaan pajak meningkat dari target yang ditentukan. Target penerimaan perpajakan pada tahun 2017 tumbuh sekitar 13-15%, dari perkiraan realisasi penerimaan pajak tahun 2016. Pemerintah akan terus melakukan reformasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib Pajak. Target tersebut disusun berdasarkan proyeksi penerimaan perpajakan tahun 2016, yang telah disesuaikan berdasarkan kondisi ekonomi yang realistis dan setelah pelaksanaan UU Pengampunan Pajak tahap

pertama. Pemerintah akan melakukan beberapa upaya untuk menggenjot penerimaan negara dan reformasi perpajakan.

Target pendapatan daerah Jawa Barat pada tahun 2016 lalu adalah sebesar 26,49 triliun rupiah dan terealisasi sebesar 27,69 triliun rupiah atau melebihi target yang telah ditetapkan sebesar 1,2 triliun rupiah. Bila kita rinci pendapatan daerah tahun 2016 lalu, sebagai berikut Pendapatan Asli Daerah (PAD) ditargetkan sebesar 16,26 triliun rupiah, terealisasi sebesar 17,04 triliun rupiah. Pencapaian pendapatan daerah yang melebihi target ini tidak lepas dari peran serta dan partisipasi aktif masyarakat Jawa Barat dalam pelaksanaan berbagai program dan kegiatan pembangunan di Jawa Barat. Selain itu, atas keberhasilan masyarakat memelihara suasana kondusif di Jawa Barat sehingga mendukung keberhasilan pembangunan daerah yang berkualitas. (<http://bapenda.jabarprov.go.id>).

Karawang merupakan kota industri terbesar di Indonesia dengan populasi penduduk yang semakin bertambah setiap tahunnya. Sehingga, Karawang merupakan daya tarik kuat bagi para penduduk di daerah lain untuk berbondong-bondong datang kesini dengan alasan mencari pekerjaan. Tingkat kesejahteraan atau tingkat ekonomi pun meningkat. Seiring dengan perkembangan ekonomi di Indonesia yang semakin pesat, banyak investor-investor asing menanamkan modal untuk usaha bisnisnya seperti pabrik-pabrik elektronik maupun otomotif.

Kawasan Industri Karawang disebut terluas di Asia Tenggara yang mencapai 14.000 ha atau

7,9 persen dari luas Kabupaten Karawang. Data dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat menyebutkan ada sekitar 13.000 industri yang tersebar di Kabupaten Karawang yang menjangkau hingga Cikampek. Belum lagi jumlah yang sama di Purwakarta yang letaknya tidak jauh dari Karawang. Sementara jumlah pekerja ada sekitar 900.000 karyawan.

Di sisi lain, penduduk Karawang pun terus bertambah. Data Karawang Dalam Angka 2015 yang dipublikasikan Badan Pusat Statistik (BPS), saat ini jumlah penduduk Karawang mencapai 2.250.120 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk 1.283 per km².

Perusahaan-perusahaan yang bertambah banyak maka tenaga kerja yang dibutuhkan pun meningkat. Penduduk yang tinggal di Karawang bukan hanya pribumi namun kebanyakan penduduk dari daerah lain atau pendatang. Penduduk pribumi Karawang kebanyakan seorang petani, tetapi memiliki usaha yang cukup yaitu dengan sawahnya. Adapun dengan membuka usahanya untuk mendapatkan penghasilan.

Dengan tingkat perkembangan ekonomi yang meningkat seharusnya kewajiban membayar pajak atau pungutan pajak memenuhi target yang sesuai aturan tetapi masih terdapat kurangnya dana untuk hal tersebut. Ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dalam Kepatuhan Wajib Pajak.

Karawang merupakan kota yang penuh perkembangan pada segi pembangunan tapi penduduk yang berada di daerah Karawang tidak melakukan pembayaran pajak dikarenakan

kurang percayanya terhadap pelayanan pegawai pajak karena dalam pemikirannya uang pajak tidak untuk pembangunan melainkan takut diselewengkan.

Sementara itu, untuk meningkatkan penerimaan pajak di Kabupaten Karawang maka pemerintah melakukan upaya pengontrolan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Pemerintah Karawang melalui Pihak KPP Pratama Karawang Utara melakukan monitoring dalam penelusuran terkait kepatuhan wajib pajak.

Hampir kebanyakan penduduk atau masyarakat yang tinggal di Karawang, kurang lebih tidak memahami apa pentingnya pajak, kegunaan pajak, ataupun mengenai kepatuhan wajib pajak. Pada KPP Pratama Karawang Utara terlihat data aktual wajib pajak atau yang terdaftar wajib pajak dari tahun ke tahun mengalami penurunan, adapula peningkatannya. Tahun 2013 sebanyak 17.324 mengalami peningkatan 2014 yaitu 19.742, tahun 2015 mengalami penurunan 19.153 sedangkan penurunan yang sangat drastis tahun 2016. Pada akhir tahun 2016 terlihat jelas dari data aktual yang didapat jumlah wajib pajak menurun yaitu 18.626 wajib pajak. Dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Karawang Utara yakni 213.110 wajib pajak, akumulasi dari desa-desa di Karawang Utara. Total tersebut yaitu OP 197.233. Dari jumlah tersebut ada selisih sekitar 6.124 wajib pajak yang tidak ada laporan pajaknya.

Masyarakat masih banyak yang enggan untuk melapor meskipun sudah ada sistem

laporan secara *online*. Kesadaran wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak masih kurang. Kepatuhan wajib pajak dari segi kesadaran wajib pajak pada laporan pajak tahunan yang biasanya hanya mencantumkan data yang sudah ada di Kantor Pajak Pusat/DJP (Direktoral Jenderal Pajak) seperti SPT Tahunan, namun semua karyawan hanya melaporkan saja itu sangat sulit, mungkin karena belum paham cara pengisian *online* atau via internet, tetapi dari pihak Kantor Pajak telah memudahkan wajib pajak menggunakan sistem bantu yakni adanya aturan petunjuk sehingga kita lebih mudah memahaminya. Namun kurang sigapnya pelayanan di Kantor Pajak menjadikan wajib pajak juga enggan melakukan kewajibannya yaitu melaporkan pajaknya.

Berbagai keluhan yang diutarakan terkait pelayanan pegawai pajak pada KPP Pratama Karawang Utara diantaranya petugas kurang sigap dalam melakukan pelayanan dan memberikan solusi dalam permasalahan perhitungan pajak, sehingga mengakibatkan berkurangnya kesadaran melaporkan pajak. Kesulitan wajib pajak dalam melakukan pelaporan kadang dianggap mudah oleh pegawai pajak. Ini merupakan hal yang sangat penting untuk dicari solusinya agar dapat merubah pola pikir seorang WP untuk tetap melapor dengan kesadarannya sendiri.

Dari penjelasan diatas, dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan seseorang tidak melakukan pelaporan pajak secara rutin setiap tahun

terutama bagi wajib pajak orang pribadi. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan dan pelayanan pegawai pajak yang kurang sigap dalam menanggapi keluhan dan masalah perpajakan disinyalir menjadi faktor yang mengakibatkan seorang wajib pajak kurang patuh dalam melakukan pelaporan pajak. Oleh karena itu perlu diteliti pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pajak didefinisikan sebagai iuran tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. (Supramono danTheresia Woro Damayanti SE, 2010:2).

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Juli Ratnawati dan Retno Indah Hernawati (2015:2) menyatakan terdapat dua fungsi utama pajak, yaitu fungsi budgetair dan fungsi mengatur (*regulated*). Fungsi budgetair yaitu pungutan

pajak memberikan sumbangan terbesar pada kas negara, yaitu kurang lebih 60% - 70% pungutan pajak memenuhi postur APBN. Maka dari itu, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran umum rutin maupun pengeluaran pembangunan. Contoh : penerimaan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan APBN. Sedangkan fungsi mengatur (*regulated*) yaitu pungutan pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi. Contohnya pemberian insentif pajak (*tax holiday*) untuk mendorong peningkatan investasi dalam negeri. Pungutan pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras di dalam negeri. Terdapat pengenaan tarif pajak nol persen terhadap ekspor untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri.

Adapun jenis-jenis pajak yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak adalah : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Bea Materai.

Objek pajak adalah segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan atau keadaan) yang dikenakan pajak. Objek pajak penghasilan adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak. Resmi, (2011:78) dalam Dessy (2016).

Dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajak melakukan pelaporan kepada KPP Pratama. Pegawai pajak melakukan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melaporkan pajaknya. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Pandji Santosa (2008:55) dalam Pertiwi (2016) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi, 2013).

Konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Valerie A. Zeithaml (1990) pada buku Pandji Santosa (2008:59) dalam penelitian oleh Pertiwi Kundalini (2016) mengkonsepkan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *perceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan yaitu *tangibles* (terjamah), *reliability* (andal), *credibility* (bias dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi),

understanding the customer (memahami pelanggan).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak harus bersikap dengan baik, bersikap komunikatif, memahami keluhan Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajaknya.

Pegawai pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka jujur, memberikan informasi dengan jelas dengan adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka Wajib Pajak tidak akan merasa enggan atau lebih senang untuk membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada.

Pegawai pajak harus memiliki sikap komitmen, berpengetahuan dengan baik untuk membantu Wajib Pajak dan kliennya, serta memiliki banyak pengalaman yang berkaitan dengan pajak.

Faktor lain yang menentukan kepatuhan seseorang membayar pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam

menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara (Jatmiko, 2006 dalam Sri Rahmawati, 2015).

Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Larche (1980) dalam Jatmiko (2006) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan Wajib Pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Suyatmin, 2004 dan Jatmiko, 2006 dalam Sri Rahmawati, 2015).

Dalam memenuhi kewajiban membayar pajak terkadang terdaat hambatan. beberapa hambatan pembayaran pajak adalah penegakkan

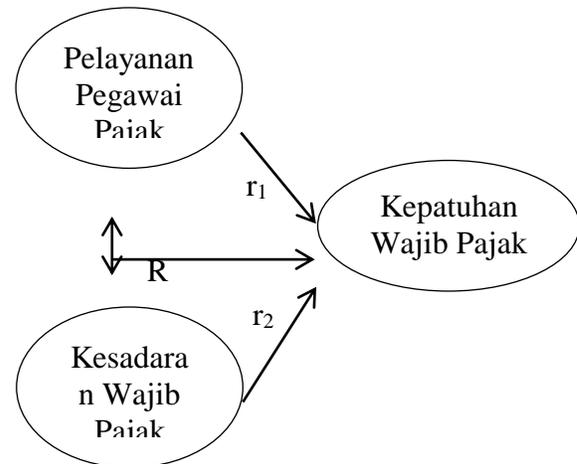
hukum yang kurang, peraturan yang terlalu berbelit-belit sehingga banyak Wajib Pajak yang enggan untuk membayar pajaknya serta persepsi masyarakat atau Wajib Pajak yang beranggapan bahwa pemerintah menggunakan pajaknya untuk hal yang kurang mensejahterakan rakyatnya atau pemborosan pemakaian pajak untuk hal yang kurang penting (Pertiwi, 2016:36).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap Wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat waktu (Pertiwi Kundalini, 2016:12).

Gunadi (2005) dalam Siti Masruroh (2013:16) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (tax compliance) adalah Wajib Pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Pelayanan yang dilakukan oleh Aparat Perpajakan atau fiskus itu harus baik sehingga membantu Wajib Pajak untuk taat dan tahu pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak dikatakan taat aturan atau patuh untuk pelaporan pajak yakni adanya Kesadaran dalam melakukan laporan pajak. Jika Pelayanan Pegawai Pajak sangat baik, jujur, ramah berkomunikasi dan

sigap maka akan memberikan kesadaran Wajib Pajak untuk pelaporan pajak. Adanya keterkaitan Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selanjutnya kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Terdapat korelasi antara pelayanan pegawai pajak dengan kesadaran wajib pajak orang pribadi (OP) pada KPP Pratama Karawang Utara.
2. Terdapat pengaruh parsial pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP) pada KPP Pratama Karawang Utara.
3. Terdapat pengaruh simultan pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP) pada KPP Pratama Karawang Utara.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif (*causal comparative research*) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kausal komparatif ini juga termasuk penelitian yang mengidentifikasi fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif (Pertiwi Kundalini, 2016).

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara beralamat Jalan Ahmad Yani No.17 Karawang. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak orang pribadi (OP) yang terdaftar di KPP Pratama Karawang Utara sampai akhir tahun 2016 sebanyak 197.233 orang. Untuk menghitung jumlah sample maka digunakan rumus Slovin. Dengan taraf kesalahan 5%, maka jumlah sampel diketahui sebanyak 399 orang. Kemudian untuk menentukan sampel yang digunakan maka dilakukan dengan *teknik simple random sampling*. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (sugiyono, 2014 dalam Dessy, 2016).

Pengujian alat ukur menggunakan tiga macam tes atau pengujian yaitu uji kesahihan (*test of validity*), test kehandalan (*test of reliability*) dan test normalitas (*normality test*).

Untuk analisis deskriptif menggunakan analisis rentang skala. Sementara untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur (*path analysis*) merupakan suatu metode penelitian yang utamanya digunakan untuk menguji kekuatan dari hubungan langsung dan tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). (Sandjojo, 2011:11 dalam Arid, 2016:64). Yang menjadi variabel bebas (eksogen) pada penelitian ini adalah kualitas pegawai pajak (X_1) dan kesadaran wajib pajak (X_2). kemudian yang menjadi variabel terikat (endogen) adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Untuk pengujian hipotesis parsial menggunakan uji t. Uji t adalah uji yang digunakan untuk mengetahui keeratan pengaruh antara variabel bebas (X_1 , X_2) dengan variabel terikat (Y) secara parsial atau pengaruh antara variabel bebas yang lebih kecil atau sama terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2001 : 184). Besarnya α yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5%.

Untuk menguji pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan Uji F. Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui keeratan pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2004 : 190).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas 10 butir pernyataan variabel pelayanan pegawai pajak (X_1) dinyatakan valid karena semua pernyataan nilai r hitung lebih besar dari 0.3 ($r \geq 0.3$). Hasil uji validitas dari 14 butir pernyataan variabel kesadaran wajib pajak (X_2) dinyatakan valid karena semua item pernyataan nilai r hitung lebih besar dari 0.3 ($r \geq 0.3$). Kemudian hasil uji validitas 8 butir pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dinyatakan valid karena semua item pernyataan nilai r hitung lebih besar dari 0.3 ($r \geq 0.3$).

Sementara itu hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan pegawai pajak (X_1), kesadaran wajib pajak (X_2) dan kepatuhan wajib pajak (Y), semua variabel dinyatakan reliabel karena r hitung $>$ r kritis (0,7). Kemudian hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua variabel mengikuti sebaran distribusi normal dikarenakan nilai signifikan α hitung semua variabel penelitian ini lebih dari 0.05.

Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pegawai pajak (X_1) menunjukkan dari total responden sebanyak 399 menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak dinilai baik dalam melayani keluhan semua wajib pajak, namun dari semua indikator terkait pelayanan pegawai pajak, indikator paling rendah yaitu dengan nilai rata-rata skor 1,469 yaitu Memberikan penjelasan dengan jelas dalam informasi tentang pajak. Ini disebabkan pegawai pajak yang melayani pajak kurang memberikan informasi dikarenakan waktu yang begitu singkat

atau waktu yang sangat terbatas dan pegawai pajak hanya memberikan acuan berupa tulisan yang membuat wajib pajak tidak memahami atau kurang begitu jelas dalam informasi pajak serta indikator yang terendah yang selanjutnya yaitu dengan rata-rata skor 1.496 yakni Sikap pegawai pajak, hal ini membuktikan bahwa kurangnya pemantauan dari atasan sehingga pelayanan pegawai pajak dari sikap selalu mementingkan orang yang lebih dikenal terlebih dahulu untuk konsultasi terkait keluhan pajaknya.

Analisis deskriptif variabel kesadaran wajib pajak (X_2) menunjukkan dari 399 Wajib pajak bahwa semua paham atau dikatakan sadar terhadap pajaknya. Adapun indikator terendah dari kesadaran wajib pajak adalah karakteristik wajib pajak. Disini dimaksudkan bahwa wajib pajak memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga pemahaman atau kesadaran terkait pajaknya pun sangat lah berbeda, ini disebabkan kurangnya sosialisasi terkait perpajakan baik sanksi pajak jika tidak sadar menjadi wajib pajak. Oleh karena itu, jika wajib pajak atau responden di KPP Pratama Karawang Utara paham akan pentingnya pajak maka tingkat kesadaran serta kepatuhan dalam membayar pajak akan meningkat. Para pegawai pajak meningkatkan pengawasan wajib pajak dan sanksi perpajakan sehingga tingkat kesadaran wajib pajak dipahami benar dan baik oleh wajib pajak.

Analisis deskriptif variabel kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan dari 399 responden adalah mereka menyetujui untuk patuh, taat terhadap aturan yang telah dibuat oleh Dirjen

pajak. Namun indikator terendah pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yakni membayar tunggakan, dimaksudkan disini adalah Wajib Pajak yang enggan untuk membayar tunggakan pajak. Padahal untuk Pajak sendiri dikenai sanksi jika tidak melaporkan pada pada kurun waktu yang ditentukan. Dari pemerintah diadakan amnesti pajak, yakni penghapusan pajak yang terutang. Namun karena kurun waktu yang memang sudah ditentukan kurang maksimal menurut Wajib Pajak sehingga timbullah indikator yang rendah membayar tunggakan. Namun sosialisasi dan jangka waktu mengenai amnesti pajak yang mungkin menyebabkan pernyataan atas indikator tersebut kurang.

Korelasi atau Hubungan pelayanan pegawai pajak dan kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,648 dan mempunyai tingkat hubungan searah karena nilainya positif dan interval koefisiennya antara 0,60 - 0,799 berada pada kategori Kuat. Ini menunjukkan suatu hubungan yang kuat dan searah karena nilainya positif, dengan demikian pelayanan pegawai pajak yang terdiri dari sikap pegawai pajak, cara melayani Wajib Pajak, penjelasan dalam memberikan informasi merupakan sebuah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai pajak sehingga meningkatkan kesadaran Wajib Pajak yang akhirnya membuat persepsi atau pemahaman serta karakteristik Wajib Pajak menjadi meningkat. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pegawai pajak dan kesadaran Wajib Pajak saling berhubungan.

Koefisien jalur pelayanan pegawai pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi nilainya sebesar 0,264. kemudian b.Koefisien jalur kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi nilainya sebesar 0,520.

Karena 0,520 lebih besar dari 0,264 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak lebih banyak memberikan kontribusi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan karena kesadaran Wajib Pajak dirasa sangat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jika setiap Wajib Pajak sadar sehingga menimbulkan dampak untuk taat serta patuh terhadap pajaknya maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan tercipta dengan baik dan terus meningkat. Begitupun sebaliknya, apabila setiap Kesadaran Wajib Pajak berkurang atau menurun maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan sangat menurun.

Pengaruh parsial pelayanan pegawai pajak (X_1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) berpengaruh positif dan signifikan nilainya sebesar 0,159 atau 15,9%. Sementara pengaruh parsial kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh positif dan signifikan nilainya sebesar 0,359 atau 35,9%. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Masruroh (2013), Ika Yuliyanti (2016) dan Sri Rahmawati yang menyatakan beberapa faktor yaitu pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan atau pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak yang berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh simultan pelayanan pegawai pajak (X_1) dan Kesadaran Wajib Pajak (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Total pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,518. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pajak dan kesadaran Wajib Pajak berkontribusi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 51,8% sedangkan sisanya $100 - 51,8\% = 48,2\%$ merupakan kontribusi dari variabel lain (ϵ) yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian membuktikan bahwa pelayanan pegawai pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bersama-sama berkontribusi secara simultan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Megahsari (2016) dan Pertiwi Kundalini (2016) yang menyatakan adanya pengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, yakni sikap, pelayanan pegawai pajak, kesadaran dan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Secara keseluruhan dapat digambarkan sebagai berikut :



Sementara itu persamaan jalurnya adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,264X_1 + 0,520X_2 + \epsilon$$

Uji hipotesis parsial variabel kualitas pelayanan pegawai pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan bahwa nilai Sig. (0,000) < α (0.05) atau t_{hitung} (5,762) > t_{tabel} (1,966). Maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Uji hipotesis parsial variabel kesadaran wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan bahwa Sig. (0,000) < α (0.05) atau t_{hitung} (11,341) > t_{tabel} (1,966). Maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji hipotesis simultan variabel kualitas pelayanan pegawai pajak (X_1) dan variabel kesadaran wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan nilai Sig. (0,000) < α (0.05) atau f_{hitung} (212,747) > f_{tabel} (3,018). Maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh simultan antara Pelayanan pegawai pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka simpulan yang dapat diambil mengenai pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karawang Utara, sebagai berikut :

1. Pelayanan pegawai pajak rata-rata secara keseluruhan oleh responden dinilai baik oleh responden.
2. Kesadaran wajib pajak rata-rata dinyatakan oleh responden pada kriteria paham.
3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan pada kriteria paham, sehingga wajib pajak taat peraturan dan prosedur.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan tingkat pelayanan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak.
5. Adanya pengaruh parsial pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan.
6. Adanya pengaruh simultan pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. Kepatuhan dapat dicapai apabila ada kerjasama antara wajib pajak dan pegawai pajak. Nilai koefisien (*Adjusted R Square*) sebesar 0,518. Ini berarti 51,8% perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi disebabkan oleh variabel pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak, sedangkan 48.2% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Jaya Naibaho, D. W. (2012, November 1). *Pengertian Manajemen Perpajakan*. Diambil kembali dari Makalah Hukum Pajak: <http://sinarlestarimarbun.blogspot.co.id/2012/11/manajemen-perpajakan.html>
- Bestari, L. (2015). "Pengaruh Kebutuhan Memiliki NPWP, Kemudahan dalam Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)". *Jom. Fekon Vol.2 No.1 Februari 2015*.
- Dessy. (2016). Skripsi. "*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi*".
- Direktorat Jenderal Pajak. (t.thn.). *Kementrian Keuangan*. Diambil kembali dari Tax Amnesty: <http://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan. (2016, Oktober 31). *Target Penerimaan Pajak*. Diambil kembali dari DJP: <http://www.pajak.go.id>
- Harmana, A. (2016). Skripsi. "*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Konsumen di Rumah Makan Sindang Reret Karawang*", 59.
- Hasibuan, D. H. (2011). "*Dasar, Pengertian dan Masalah Manajemen*". Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Hernawati, J. R. (2015). Fungsi Pajak. Dalam *Dasar-Dasar Perpajakan* (hal. 2).
- Huda, A. (2015). "Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Membayar Pajak". *Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015*.
- Kundalini, P. (2016). Skripsi. "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Temanggung*".
- Masruroh, S. (2013). Skripsi. "*Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal)*".
- Michelle Jane dan Elisa Tjondro. (2014). "Analisis Tujuan Pemungutan serta Pengertian Penghasilan Menurut Perpajakan dan Persepuluhan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Tax & Accounting Review, Vol. 4, No.1, 2014*.
- Mintje, M. S. (2016). "Pengaruh Sikap, Kesadaran dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) dalam Memiliki NPWP (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado)". *Jurnal EMBA Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 1031-1043*.
- Nurmantu, D. S. (2005). *Pengantar Perpajakan*.
- Pandiangan, L. (2008). Jenis-jenis Pajak. Dalam *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU terbaru* (hal. 73).
- Pemerintah Kabupaten Karawang. (2016, April 1). *jumlah penduduk karawang*. Diambil kembali dari property and the city: <http://www.propertyandthecity.com/index.php/main-report/628-karawang-siap-bergoyang>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2016, Agustus 4). *Target Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat 2016 Terlampaui*. Diambil kembali dari Bapenda jabar: <http://bapenda.jabarprov.go.id>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2016, Desember 1). *Target Penerimaan Pajak 2017*. Diambil kembali dari Keuangan Indonesia: <https://finance.detik.com>
- R. Santoso Brotodihardjo, S. d. (t.thn.). Definisi Pajak. Dalam S. S.R, *Perpajakan, Pendekatan Komprehensif*.
- Rahmawati, S. (2015). "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kuallitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015*.
- Ramadhan, D. (2015). Skripsi. "*Pengaruh promosi dan harga terhadap keputusan*

pembelian di Giant Supermarket Karawang Central Plaza", 54.

Supramono, P. S. (2010). *Perpajakan Indonesia- Mekanisme dan Perhitungan.*

Ummami, K. (2015). "Pengaruh Manfaat yang dirasakan Wajib Pajak, Kepercayaan terhadap Aparat Pajak, Sosialisasi Pajak dan Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepemilikan NPWP". *Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.*

Yudhi Wicaksono. (2005). *"Aplikasi Excel dalam Menganalisis Data"*. Jakarta: Percetakan PT.Gramedia, Jakarta.

Yuliyanti, I. (2016). Publikasi Ilmiah. *"Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kondisi Lingkungan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi"*.

Zain, P. D. (2008). Pengertian Pajak. Dalam *Manajemen Perpajakan Edisi 3* (hal. 11).

Zulfikar, S. M. (July, 2014). *"Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika"*. Yogyakarta.