

**ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)**

Oleh:

Christin Junianty

Pembimbing: Kamaliah dan Rofika

*Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia
e-mail: juniantychristin@yahoo.co.id*

*Performance Analysis of TaxService Office of Compliance
With Individual TaxPayers
(Empirical Studies on Individual Taxpayer at KPP Pratama Pekanbaru
Senapelan)*

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of Productivity, Responsibility, Accountability, and Education. The population in this study were all individuals who belong to individual taxpayers registered in the tax office Senapelan. Types of samples used by researchers convinience. The sample in this study is an individual taxpayer who never enjoyed the service at the Tax Office Primary Senapelan Pekanbaru. The sample used in this study was 100 respondents. The hypothesis is then tested using multiple linear regression analysis with SPSS version 17.0. These results indicate that productivity and education effect on tax compliance. While responsibility and accountability no significant impact on taxpayer compliance. The magnitude of the effect of the independent variable on the dependent variable was 36.5%. While the remaining 63.5% is influenced by other variables not included in this regression model.

Keywords : productivity, responsibility, accountability, and education.

PENDAHULUAN

Setiap tahunnya permintaan anggaran yang harus dipenuhi semakin meningkat, untuk mensiasatinya pemerintah menggiatkan penerimaannya yang berasal dari pajak. Begitu besarnya peranan pajak dalam peningkatan pembiayaan negara, maka usaha yang digunakan untuk meningkatkan pendapatan pajak terus dilakukan pemerintah yang dalam hal

inimerupakan tugas Direktorat Jendral Pajak (Santi, 2012).

Menurut UU No.16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (1) pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh 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.

Reformasi Perpajakan di Indonesia telah dilakukan sejak tahun 1983 dimulai dengan pemberlakuan *self assessment system* pada tahun 1984, kemudian dilanjutkan dengan reformasi pajak tahun 1994 dan 1997 melalui perubahan Undang-Undang Perpajakan, dan terakhir reformasi pajak pasca tahun 1997 dengan melakukan reformasi birokrasi perpajakan berupa perubahan-perubahan baik dalam peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan, reorganisasi Ditjen Pajak, maupun modernisasi informasi teknologi (Bawazier, 2011:1 dalam Yuskar dan Resi, 2014).

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Mencapai kepatuhan wajib pajak yang tinggi memang bukanlah hal mudah untuk diwujudkan. Ditjen pajak harus terus memperbaiki kinerja birokrasi perpajakannya agar kepuasan wajib pajak dapat dicapai. Hal ini secara tidak langsung mengindikasikan bahwa kinerja yang memuaskan tidak lagi hanya menjadi tuntutan bagi organisasi sektor privat semata melainkan juga tuntutan terhadap organisasi publik (Saniadi, 2008:1 dalam Yuskar dan Resi, 2014).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari: “Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda

pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%;wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal”.

Permasalahan pajak dalam 10 tahun terakhir tidak hanya seputar setoran yang tidak pernah mencapai target. Namun juga kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang ternyata terus menurun setiap tahunnya. Dalam rinciannya, pada 2010 wajib pajak yang menyampaikan SPT adalah 58%. Lalu pada 2011 turun menjadi 53%, 2012 sebesar 41%, dan 2013 sebesar 37%. Hal ini membuktikan partisipasi.

Rendahnya kepatuhan pembayaran pajak mendorong DJP untuk lebih mengintensifikan upaya persuasif dan himbauan. Jika ini tidak berhasil, maka wacana pendampingan petugas pajak dengan aparat keamanan menjadi opsi, untuk melindungi petugas pajak dari tindakan represif oleh wajib pajak (pajak.go.id).

Permasalahan yang terjadi pada saat ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah terutama tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Pekanbaru. Di tahun 2014, realisasi penerimaan pajak untuk Riau mencapai 101,16 persen

dari target Rp17,09 Triliun. Pencapaian ini naik dari target menjadi Rp17,29 dengan surplus sebesar 1,16 persen. Hal ini didukung oleh pencapaian target yang didapatkan oleh 9 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dari 13 KPP yang ada di Riau.

Kepala Humas Direktorat Jendral Pajak (DJP) Riau Kepri Mariyaldi mengatakan, ada 4 KPP yang tidak mencapai target, diantaranya KPP Madya Pekanbaru, KPP Pratama Senapelan, KPP Pratama Tampan dan KPP Pratama Rengat. Diharapkan kepada seluruh wajib pajak untuk dapat membayarkan kewajibannya. Karena pajak yang tertunggak merupakan kerugian bagi negara. Saat ini rata-rata pajak yang tertunggak per KPP sekitar Rp10 miliar. Sementara KPP yang ada sebanyak 13 KPP, jadi total kerugian negara di tahun 2014 atas pajak yang tertunggak sebesar Rp1,3 Triliun (riaumandiri.co).

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah produktivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan edukasi perpajakan. Produktivitas, tidak hanya diukur dari segi efisiensi saja melainkan juga dari segiefektifitas pelayanan. Dan biasanya dipahami sebagai rasio input dan output. Kantor pajak harus melakukan upaya produktif seperti penyediaan prosedur yang sederhana, penggunaan sarana dan prasarana secara optimal, dan ketepatan waktu penyelesaian berkas WP agar dapat menunjang kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya (Yuskar dan Resi, 2014).

Pada penelitian Yuskar dan Resi (2014), hasil pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa produktivitas KP2KP tidak memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KP2KP Padangpanjang. Pada penelitian Christian dan Ronny (2013), variabel *responsibility* belum melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dengan baik. Sedangkan pada penelitian Rachmawati *et al* (2014), pada variabel edukasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Yuskar dan Resi (2014) yang menguji tentang analisis kinerja kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas yang digunakan adalah produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, responsibilitas, akuntabilitas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Penelitian ini menguji tentang analisis kinerja kantor pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel bebas yang digunakan adalah produktivitas, responsibilitas, akuntabilitas, edukasi dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat.

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah: 1) Apakah produktivitas kantor pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? 2) Apakah responsibilitas kantor pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? 3) Apakah akuntabilitas kantor pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? 4) Apakah edukasi kantor pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

Adapun tujuan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) menganalisis dan menguji pengaruh antara

produktivitas kantor pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 2) menganalisis dan menguji pengaruh antara tanggung jawab kantor pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 3) menganalisis dan menguji pengaruh antara akuntabilitas kantor pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 4) menganalisis dan menguji pengaruh antara edukasi kantor pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Produktivitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Produktivitas diwujudkan dalam bentuk efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak yang direalisasikan dalam bentuk administrasi perpajakan yang baik. Kantor pajak harus melakukan upaya produktif seperti penyediaan prosedur yang sederhana, penggunaan sarana dan prasarana secara optimal, dan ketepatan waktu penyelesaian berkas WP agar dapat menunjang kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya (Yuskar dan Resi, 2014).

Hasil penelitian Yuskar dan Resi (2014) bahwa produktivitas KP2KP tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KP2KP Padangpanjang, hal ini disebabkan oleh adanya pengaruh faktor lain seperti rendahnya tingkat kemauan dan kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Tanggung Jawab Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tanggung jawab kantor pelayanan pajak dinilai dari bentuk tanggung jawab pegawai KPP

dapat menjalankan kegiatan perpajakan sesuai dengan kebijakan dan program pajak yang telah ditetapkan sebelumnya. Bentuk tanggung jawab tersebut tercermin ketika aparat pajak menjalankan tugasnya dengan baik, penuh kedisiplinan dan ditunjang oleh kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang baik.

Penelitian yang dilakukan Fadilah *et al* (2012) dalam Yuskar dan Resi (2014) menjelaskan adanya keterkaitan antara tanggung jawab dengan kepatuhan wajib pajak dan penelitian Supanji (2002) dalam Yuskar dan Resi (2014) juga membuktikan adanya hubungan antara kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pengguna jasa.

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban kantor pajak terhadap kebutuhan, aspirasi dan kepercayaan yang diberikan oleh wajib pajak melalui kebijakan yang sesuai dengan nilai dan harapan wajib pajak. Akuntabilitas dinilai bukan hanya berdasarkan pertanggungjawaban dalam pelaporan keuangan semata melainkan diukur dari segi kesesuaiannya dengan norma yang berlaku pada diri wajib pajak seperti asas keadilan, transparansi, atau adanya manfaat yang dirasakan wajib pajak (Yuskar dan Resi, 2014).

Rachmawati (2010) maka besarnya penerapan modernisasi perpajakan terhadap akuntabilitas pada KKP Modern 62,9%, sedangkan 37,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar Modernisasi Administrasi Perpajakan. Dapat

disimpulkan bahwa penerapan modernisasi Perpajakan berpengaruh terhadap pencapaian akuntabilitas. Hal ini dikarenakan penerapan modernisasi perpajakan sudah memadai.

Pengaruh Edukasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pendidikan dapat diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat (Meliono *et al*, 2007 dalam Istanto, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian Rachmawati *et al* (2014) bahwa variabel edukasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Edukasi atau pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang diberikan kepada wajib pajak semakin tinggi pula pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan (Nurmantu, 2005:32 dalam Rachmawati *et al*, 2014). Semakin tinggi edukasi yang diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan pemahaman perpajakan yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:115). Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Senapelan berjumlah 68.904 wajib pajak. Alasan pemilihan KPP Senapelan, karena tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Senapelan Pekanbaru dalam penyampaian SPT mengalami penurunan yaitu dari 51,72 % pada tahun 2011.

Jenis sample yang peneliti gunakan adalah *convinience*. Jenis sampel *convinience* yaitu peneliti memilih sampel dari anggota populasi yang bersedia menjadi responden (Supramono dan Haryanto, 2005:66). Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah pernah menikmati pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Kota Pekanbaru.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Berdasarkan sifatnya, penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data Kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012:12).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan pendistribusian kuesioner yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui perantara kepada responden. Dalam penelitian ini yang akan diberikan kuesioner adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Senapelan Kota Pekanbaru. Kuesioner yang diberikan berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden untuk menguji apakah produktivitas,

responsibilitas, akuntabilitas, dan edukasi kinerja kantor pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Metode analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda yaitu terdapat satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen (Sugiyono, 2012:277).

Definisi Variabel Penelitian

Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel ini diukur dengan indikator yang dikembangkan oleh Yuskar dan Resi (2014) yang terdiri dari:

- 1) WP mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela
- 2) WP mengisi SPT dengan benar
- 3) Menyerahkan berkas SPT secara lengkap
- 4) Menyampaikan SPT tepat waktu
- 5) Melakukan pembukuan/pencatatan secara konsisten
- 6) WP menghitung pajaknya dengan benar
- 7) WP selalu membayar kekurangan pajaknya sebelum pemeriksaan.

Produktivitas

Yuskar dan Resi (2014) mengatakan produktivitas tidak hanya diukur dari segi efisiensi saja melainkan juga dari segi efektifitas pelayanan. Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Yuskar dan Resi (2014) dengan menggunakan skala *likert*. Indikator dari produktivitas adalah:

- 1) Kejelasan prosedur dan syarat layanan

- 2) Pelayanan yang mudah dan tidak berbelitbelit
- 3) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- 4) Sarana pelayanan yang memadai.

Responsibilitas

Responsibilitas menggambarkan apakah pelaksanaan kegiatan instansi pajak telah sesuai dengan prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan perpajakan baik secara implisit maupun eksplisit (Yuskar dan Resi, 2014). Indikator responsibilitas adalah:

- 1) Keberadaan pegawai dalam membantu kesulitan WP
- 2) Kesan adanya tanggungjawab dalam melayani kesulitan WP
- 3) Pengetahuan perpajakan secara detail
- 4) Kemampuan dalam melaksanakan tugas

Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak (Yuskar dan Resi, 2014). Indikator akuntabilitas adalah:

- 1) Tindakan terhadap permohonan NPWP yang tidak memenuhi persyaratan
- 2) Perlakuan yang sama bagi WP
- 3) Keterbukaan informasi dalam pelayanan pajak
- 4) Kemudahan WP dalam memberikan saran dan kritik kemudahan WP untuk memperoleh informasi pajak.

Edukasi

Edukasi adalah upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jendral

Pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT (Rachmawati *et al*, 2014). Indikator edukasi adalah:

- 1) Melakukan penyuluhan secara langsung dengan mengundang wajib pajak
- 2) Berperan aktif dalam pelaksanaan kelas pajak
- 3) Pemberitahuan informasi peraturan pajak terbaru saat penyuluhan langsung
- 4) Pemberitahuan informasi hak dan kewajiban wajib pajak
- 5) Memberikan informasi mengenai cara menghitung pajak
- 6) Mengetahui bagaimana cara menghitung pajak
- 7) Pemberitahuan informasi mengenai pengisian SPT

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner disebarkan pada WPOP di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan secara langsung dan menunggu responden sampai selesai mengisi kuesioner, dilaksanakan pada tanggal 7 Mei sampai 19 Mei 2015. Jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 100, dan yang kembali 100 kuesioner (100%).

Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 1
Statistik Deskriptif Variabel

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Produktivitas	100	5.00	20.00	14.7600	2.47460
Responsibilitas	100	4.00	20.00	15.2600	2.56873
Akuntabilitas	100	8.00	25.00	19.4100	2.87481
Edukasi	100	12.00	35.00	26.3100	4.38246
Kepatuhan	100	7.00	35.00	27.8400	3.89177

Wajib Pajak					
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2015

Berdasarkan pengujian statistik diketahui bahwa nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 27.8400 dengan standar deviasi sebesar 3.89177. Nilai rata-rata 27.8400 menunjukkan bahwa besarnya kesadaran perpajakan sebesar 27.8400. Berdasarkan pengujian statistik diketahui bahwa nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 14.7600 dengan standar deviasi sebesar 2.47460. Nilai rata-rata 14.7600 menunjukkan bahwa produktivitas sebesar 14.7600. Berdasarkan pengujian statistik diketahui bahwa nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 15.2600 dengan standar deviasi sebesar 2.56873. Nilai rata-rata 15.2600 menunjukkan bahwa besarnya tanggungjawab sebesar 15.2600. Berdasarkan pengujian statistik diketahui bahwa nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum 25 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 19.4100 dengan standar deviasi 2.87481. Nilai rata-rata 19.4100 menunjukkan bahwa besarnya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan sebesar 19.4100. Berdasarkan pengujian statistik diketahui bahwa nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 26.3100 dengan standar deviasi sebesar 4.38246. Nilai rata-rata 26.3100 menunjukkan bahwa besarnya kesadaran perpajakan sebesar 26.3100.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Pengujian validitas dari instrumen penelitian dilakukan dengan menghitung angka korelasi atau r_{hitung} dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pertanyaan, kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dinyatakan valid. Nilai r_{tabel} diperoleh dengan persamaan $N-2 = 100-2 = 98 = 0,197$. Tingkat signifikansi 5%, maka didapat $r_{tabel} 0,197$.

Hasil Uji Reliabilitas Data

Tabel 2
Hasil Uji Realibilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha
Produktivitas	0,728
Responsibilitas	0,835
Akuntabilitas	0,823
Edukasi	0,864
Kepatuhan Wajib Pajak	0,831

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item-item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur peubah yang didapatkan dalam penelitian ini (Ghozali, 2011:45). Maksudnya untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dilihat jika pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian Asumsi Klasik

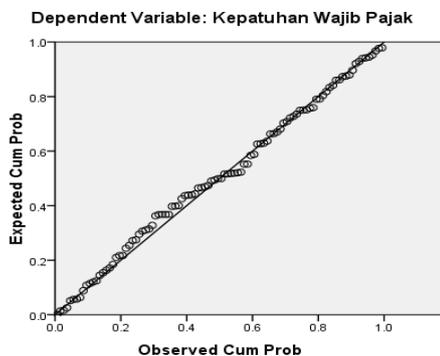
Hasil Uji Normalitas Data

Untuk melihat apakah normalitas rata-rata jawaban responden yang menjadi data dalam penelitian ini dapat dilihat dari *normal probability plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka asumsi normalitas terpenuhi. Sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka asumsi normalitas tidak terpenuhi. *Normal probability plot*, dari penelitian ini terlihat pada gambar

Grafik Normal P- P Plot
Gambar 1

Hasil Uji Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data primer yang diolah, 2015

Dari gambar Normal PP Plot diatas terlihat data menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal. Dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali 2011:163).

Hasil Pengujian Multikolinearitas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya

korelasi antar variabel bebas penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Menurut Ghozali (2011:91), VIF merupakan kebalikan dari *tolerance* jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = \frac{1}{tolerance}$). Cara umum yang dipakai untuk menunjukkan multikolonieritas adalah jika nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan $VIF > 10$ maka terjadi multikolonieritas dalam penelitian ini. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat di tabel berikut.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Produktivitas	0.868	1.152
Responsibilitas	0.595	1.681
Akuntabilitas	0.524	1.909
Edukasi	0.439	2.279

Sumber : Hasil pengolahan data

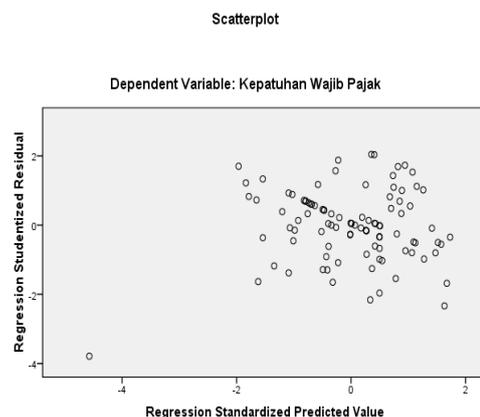
Dari hasil perhitungan hasil analisis data diatas, diperoleh nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan *tolerance* > 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolonieritas.

Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya Uji Heterokedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada pola *scatterplot* antar SPRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-

studentized. Dasar pengambilan keputusannya jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka diindikasikan telah terjadi Uji Heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi Uji Heterokedastisitas. (Ghozali, 2011:105).

Gambar 2
Hasil Uji Heterokedastisitas
Grafik ScatterPlot



Sumber: data primer yang diolah, 2015

Dari gambar *Scatterplot* diatas terlihat titik-titik agak membentuk pola tertentu berupa garis. Dapat diartikan tidak terdapat heterokedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficients
	B	Std. Error	Beta

Constant)	9.331	2.602	
Produktivitas	0.393	0.135	0.250
Responsibilitas	0.096	0.157	0.063
Akuntabilitas	0.113	0.150	0.083
Edukasi	0.344	0.107	0.388

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Maka persamaan regresi berganda dari model penelitian menjadi sebagai berikut. $Y = 9,331 + 0,393 X_1 + 0,096 X_2 + 0,113 X_3 + 0,344 X_4 + e$

Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji t. Uji t bertujuan untuk menguji secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain konstan dengan tingkat kesalahan (α) $a=5\%$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengaruh Produktivitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H_{a1} : “produktivitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”

Nilai dilihat t_{hitung} sebesar 2,907 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Dengan demikian, $t_{hitung}(2,907) > t_{tabel}(1,985)$ dengan signifikansi $(0,005) < (0,05)$. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_a diterima dan H_o ditolak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa produktivitas berpengaruh positif terhadap

kepatuhan pajak. Jadi semakin tinggi produktivitas kantor pelayanan pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan fiskus maka wajib pajak akan taat dalam membayar pajak, mereka merasakan kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh kantor pajak.

Pengaruh Responsibilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H_{a2} : “responsibilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”

Nilai dilihat t_{hitung} sebesar 0,608 dengan nilai signifikansi sebesar 0,545. Sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Dengan demikian, $t_{hitung}(0,608) < t_{tabel}(1,985)$ dengan signifikansi $(0,545) > (0,05)$. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_a ditolak dan H_o diterima. Oleh karena itu disimpulkan bahwa responsibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Responsibilitas, menggambarkan apakah pelaksanaan kegiatan instansi pajaktelah sesuai dengan prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan perpajakan baik secara implisit maupun eksplisit. Responsibilitas dinilai dari bentuk tanggung jawab pegawai KPP dapat menjalankan kegiatan perpajakan sesuai dengan kebijakan dan program pajak yang telah ditetapkan sebelumnya. Bentuk tanggung jawab tersebut tercermin ketika aparatur pajak menjalankan tugasnya dengan baik, penuh kedisiplinan dan ditunjang oleh kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang baik.

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha₃: “akuntabilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”

Nilai dilihat t_{hitung} sebesar 0,754 dengan nilai signifikansi sebesar 0,453. Sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Dengan demikian, $t_{hitung}(0,754) < t_{tabel}(1,985)$ dengan signifikansi $(0,453) > (0,05)$. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya Ha ditolak dan Ho diterima. Oleh karena itu disimpulkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Akuntabilitas, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang dikembangkan dalam masyarakat.

Pengaruh Edukasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha₄: “Edukasi Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

Nilai dilihat t_{hitung} sebesar 3,207 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Dengan demikian, $t_{hitung}(3,207) > t_{tabel}$

$(1,985)$ dengan signifikansi $(0,002) < (0,05)$. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya Ha diterima dan Ho ditolak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa edukasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Jadi semakin tinggi edukasi kantor pelayanan pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Edukasi pajak adalah upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT. Bentuk lain dari proses edukasi adalah penyuluhan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.625 ^a	0.391	0.365	3.10098

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2015

Diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,365. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 36,5 %. Sedangkan sisanya 63,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial

membuktikan bahwa variabel produktivitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Haris dan Bahri (2010) dalam Yuskar dan Resi (2014). Jadi semakin tinggi produktivitas kantor pelayanan pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan fiskus maka wajib pajak akan taat dalam membayar pajak, mereka merasakan kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh kantor pajak.

- 2) Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial membuktikan bahwa variabel responsibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Yuskar dan Resi (2014). Perlu peningkatan tanggung jawab pegawai KPP agar dapat menjalankan kegiatan perpajakan sesuai dengan kebijakan dan program pajak yang telah ditetapkan sebelumnya. Bentuk tanggung jawab tersebut tercermin ketika aparatur pajak menjalankan tugasnya dengan baik, penuh kedisiplinan dan ditunjang oleh kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang baik. Dan dengan memberikan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan bagi setiap wajib pajak dapat secara langsung mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- 3) Hasil pengujian hipotesis ketiga secara parsial membuktikan bahwa variabel akuntabilitas

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuskar dan Resi (2014). Semakin tinggi akuntabilitas KPP seharusnya semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak namun pada hasil penelitian ini justru sebaliknya. Penyebabnya adalah kecenderungan wajib pajak untuk menghindar dari kewajiban perpajakannya. Penghindaran pajak ini bisa diakibatkan kesadaran perpajakan yang masih rendah sehingga semakin transparan dan mudahnya akses informasi pajak dijadikan wajib pajak sebagai celah untuk bersikap tidak patuh. Dengan kata lain, akuntabilitas KPP dijadikan alat untuk penghindaran pajak meskipun mengetahui kewajiban mereka sebagai wajib pajak.

- 4) Hasil pengujian hipotesis keempat secara parsial membuktikan bahwa variabel edukasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati *et al* (2014). Semakin tinggi edukasi yang diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan pemahaman perpajakan yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, karena terdapat sejumlah keterbatasan yang peneliti temukan selama melakukan penelitian.

- 1) Penelitian ini menggunakan objek penelitian seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan saja.
- 2) Penelitian ini menggunakan sampel yang relatif sedikit yaitu 100 wajib pajak orang pribadi.
- 3) Data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini tidak terlepas dari bias subjektivitas individu, karena penelitian ini pada umumnya menggunakan kuesioner. Karena pendapat responden yang disampaikan belum tentu mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan akan berbeda apabila diperoleh melalui wawancara.
- 4) Kemungkinan jawaban yang diberikan responden tidak jujur dan menganggap bahwa pajak merupakan sesuatu yang mengancam dan merugikan sehingga tidak menghasilkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini.
- 5) Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Masih ada beberapa variabel lain yang memiliki kontribusi besar dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu :

- 1) Penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan saja, namun dapat diperluas wilayah penelitian seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Riau, sehingga menambah sebuah penelitian yang lebih baik dan hasilnya dapat digeneralisir .
- 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mewawancarai responden secara mendalam untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang juga mempengaruhi kepatuhan perpajakan, seperti keadilan perpajakan, sosialisasi SPT, kesadaran wajib pajak dan lainnya. Dan juga bagi peneliti selanjutnya disarankan agar mengkaji perbedaan kepatuhan dari aspek wajib pajak lainnya seperti wajib pajak badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Christian, Billy dan Ronny H. Mustamu. 2013. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*: Studi Deskriptif pada Perusahaan Keluarga Jasa Properti. *AGORA*, Vol:1, No 3.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Istanto, Fery. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000.
- Rachmawati, An'nissa Dwi, Djahur Hamid, dan Maria Goretti Wi Endang N.P. 2014. Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Kepanjen). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol: 1, No: 2, Hal: 1-9.
- Santi, Anisa Nirmala. 2012. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No.16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Yuskar dan Resi Amelia. 2014. Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di KP2KP Padangpanjang). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol:14, No: 1, Hal: 31-51.
- <http://www.pajak.go.id/content/article/melalui-pajak-kita-membangun-negeri>
- <http://www.riamandiri.co/read/detail/3859/2014,-realisasi-pajak-capai-101,16-persen.html>