

# KORUPSI PAJAK, PENEGAKAN HUKUM, PELAYANAN APARAT PAJAK, LINGKUNGAN WAJIB PAJAK BERADA DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Irene Diana Oktavia  
Subagyo

Krisnawati Tarigan

Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Krida Wacana

subagyo@ukrida.ac.id

krisnawati.tarigan@ukrida.ac.id

## ABSTRACT

*This study aimed to determine the effect on the taxpayer's perception about the news tax corruption, law enforcement on the corruption tax, service tax authorities, and environmental of taxpayers to compliance of individual taxpayers who have business activities. The results of this study indicate that Taxpayer's perception about the news tax corruption no significant effect on the compliance of individual taxpayers who have business activities. Law enforcement on the corruption tax is positive but not significant effect on the compliance of individual taxpayers who have business activities. Service tax authorities is a significant positive effect on the compliance of individuals taxpayers who have business activities. Environmental of taxpayers is a significant negative effect on the compliance of individual taxpayers who have business activities.*

*Keywords: Compliance taxpayers, the taxpayer's perception, tax corruption, law enforcement, service tax authorities, environment of taxpayers*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak, penegakan hukum atas korupsi pajak, pelayanan aparat pajak, serta lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha, Penegakan hukum atas korupsi pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha, Pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha, Lingkungan wajib pajak berada berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha.

**Kata kunci:** Kepatuhan wajib pajak, persepsi wajib pajak, korupsi pajak, penegakan hukum, pelayanan aparat pajak, lingkungan wajib pajak berada

## PENDAHULUAN

Setiap negara pasti memiliki penghasilan untuk negaranya termasuk Indonesia. Sumber penghasilan di Indonesia salah satunya adalah berasal dari pajak. Penghasilan negara ini nantinya akan digunakan untuk kebutuhan negara serta pembangunan. Namun, di Indonesia persentase dalam pembayaran pajaknya masih cukup rendah. Cahyonowati *et al* (2012) mengemukakan bahwa rasio pajak di

Indonesia pada tahun 2011 sebesar 11.90%. Hal ini membuktikan bahwa pemungutan pajak di Indonesia belum dilakukan dengan maksimal. Karena itu, sekarang ini pemerintah terus berusaha agar wajib pajak mau patuh dalam membayar pajak seperti dengan mengubah sistem pemungutan pajak di Indonesia dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dengan harapan wajib pajak semakin patuh untuk membayarkan pajaknya sehingga pemasukan

negara yang berasal dari pajak bisa terus meningkat.

Perubahan sistem pemungutan pajak ini bertujuan untuk memberikan wewenang, kepercayaan serta tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan sendiri pajak terutang. Menurut Waluyo (2011:17), sistem pemungutan pajak di Indonesia ada tiga yaitu *withholding system*, *official assessment system* dan *self assessment system*. Dan yang sedang dianut oleh Indonesia adalah *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak di mana wajib pajak menghitung, membayar serta melaporkan sendiri besar pajak yang harus dibayarkannya (Waluyo, 2011:17).

Dengan diterapkannya sistem *self assessment* ini, tentu memiliki dampak positif dan dampak negatif. Dampak positifnya adalah wajib pajak bebas untuk menghitung, membayar serta melaporkan pajak terutangnya sendiri. Namun, karena sistem yang sifatnya bebas, penerapan sistem *self assessment* ini bisa berdampak negatif seperti wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh dalam membayarkan kewajibannya tersebut dan hal ini bisa merugikan negara karena penerimaan negara yang sebenarnya tidak sesuai atau tidak mencapai target penerimaan negara yang seharusnya. Surya (2012) di dalam website resmi kota Tangerang Selatan mengemukakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Tangerang Selatan pada tahun 2011 baru mencapai 55,8% sedangkan target yang ditetapkan adalah sebesar 67,5% dari 188.704 wajib pajak orang pribadi di Tangerang Selatan. Berdasarkan sumber dari KPP Pratama Serpong, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di tahun 2013 sebanyak 157.466 sedangkan yang menyampaikan SPT hanya 97.274 atau baru sekitar 61,77% yang menyampaikan SPT. Dari sini kita bisa melihat bahwa penerimaan pajak yang sebenarnya tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dari tidak tercapainya target yang ditetapkan pemerintah ini, menunjukkan bahwa masih ada wajib pajak yang belum patuh dalam melaksanakan kewajiban mereka yaitu dalam hal membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti berikut :

Faktor yang pertama adalah persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak. Salah satu penyebab wajib pajak tidak patuh dalam membayarkan pajaknya adalah adanya persepsi yang kurang baik di mata

masyarakat mengenai pajak ditambah dengan banyaknya kasus korupsi yang terjadi di Indonesia serta melibatkan aparat pajak. Muqodas (2011) mengungkapkan bahwa Indonesia masih menduduki peringkat keempat sebagai negara terkorup di kawasan Asia. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat korupsi di Indonesia memang cukup tinggi. Selain di Indonesia, korupsi juga terjadi di wilayah Banten. Menurut data KPK, selama tahun 2014, jumlah pengaduan dari masyarakat mengenai adanya kasus korupsi sebanyak 139 pengaduan namun jumlah penanganannya ada 5 (lima) kasus. Menurut Syarifih (2012), selama tahun 2011 di wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan ada 8 (delapan) kasus korupsi dan 4 (empat) kasus di antaranya sudah mendapat putusan sedangkan sisanya masih dalam proses. Persepsi itu maksudnya adalah pemikiran serta tanggapan orang atas apa yang mereka lihat terhadap suatu peristiwa atau kejadian yang terjadi di sekitar mereka (Suciaty *et al*, 2014). Menurut Muknun (2010), persepsi masyarakat mengenai pajak juga berpengaruh kepada kepatuhan dalam membayar pajak karena persepsi masyarakat terhadap pajak sudah kurang baik ditambah dengan munculnya kasus Gayus Tambunan sebagai petugas pajak yang telah menggelapkan pajak sehingga mengakibatkan kepatuhan masyarakat dalam hal membayar pajak menjadi semakin rendah atau semakin menurun.

Menurut penelitian Probondari (2013), kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak dan kasus yang melibatkan aparat pajak bisa berpengaruh terhadap kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak terutangnya. Persepsi tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena menurut survey dari Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak mau benar-benar membayar pajaknya jika uang pajak yang mereka bayarkan akan digunakan untuk membiayai pemerintahan dan pembangunan negara ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Berdasarkan penelitian terdahulu (Suciaty *et al*, 2014) dengan adanya kasus korupsi yang melibatkan aparat pajak menimbulkan sikap kurang baik masyarakat Indonesia terhadap pajak dan hal tersebut ditunjukkan dengan tidak patuhnya masyarakat untuk membayar pajak sebagai rasa ketidakpercayaan kepada petugas pajak serta persepsi wajib pajak mengenai korupsi ini berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang kedua adalah penegakan hukum atas korupsi pajak. Penegakan hukum atas korupsi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena menurut Kristiaji *et al* (2013), perpaduan antara kepercayaan pada pemerintah dengan penegakan hukum secara efektif dapat menurunkan ketidakpatuhan pajak. Kepercayaan masyarakat pada penegakan hukum masih rendah dan ditunjukkan dengan adanya hukuman untuk para koruptor di lingkungan perpajakan masih belum maksimal (Supriyanto, 2013). Penegakan hukum merupakan penentu yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena penegakan hukum yang legal dapat memberikan landasan untuk pencegahan penyimpangan perilaku seperti korupsi dan penggelapan pajak (Amriani *et al*, 2014). Menurut penelitian terdahulu (Amriani *et al*, 2014) bahwa kekuasaan dalam otoritas pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena jika penegakan hukum baik maka kepatuhan wajib pajak bisa meningkat.

Faktor yang ketiga adalah pelayanan dari aparat pajak. Pelayanan dari aparat pajak sangat penting untuk membimbing dan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut penelitian Nuroctaviani dan Budi (2012), cara meningkatkan kepatuhan pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas dari pelayanan pajak itu sendiri. Pelayanan dari petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena menurut survey dari Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan yang baik dari petugas pajak bisa meningkatkan penerimaan pajak hingga 40%. Menurut penelitian terdahulu (Arum dan Zulaikha, 2012) bahwa pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari sini, bisa dilihat bahwa pelayanan dari petugas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika pelayanan baik bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajaknya juga bisa meningkat ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Faktor yang keempat adalah lingkungan wajib pajak berada. Lingkungan di mana wajib pajak berada juga bisa mempengaruhi kepatuhan seseorang dalam membayar pajak. Karena menurut penelitian Santi (2012), jika lingkungan di mana wajib pajak itu berada kondusif maka wajib pajak tersebut cenderung akan patuh dalam

membayar pajak. Selain itu, seseorang mau taat untuk membayarkan pajaknya jika lewat pengalaman dan pengamatan wajib pajak, hasil pungutan dari pajak itu telah memberikan kontribusi nyata di wilayahnya (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Menurut penelitian terdahulu (Santi, 2012) mengatakan bahwa lingkungan wajib pajak berada berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang.

Berdasarkan penelitian – penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk menguji kembali faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah lokasi penelitiannya yang berada di Tangerang Selatan dengan sampel penelitian wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Penelitian – penelitian sebelumnya berada di luar wilayah Jabodetabek dan setiap daerah memiliki tingkat kepatuhan yang berbeda. Selain itu, kota Tangerang Selatan merupakan kota yang baru diresmikan sekitar enam tahun yang lalu dan Tangerang Selatan ini cukup banyak masyarakatnya yang memiliki kegiatan usaha. Karena itu, peneliti ingin mengetahui apakah persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak, penegakan hukum atas korupsi pajak, pelayanan aparat pajak dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha di Tangerang Selatan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010:138), wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Wajib pajak dapat dikategorikan patuh dalam hal membayar dan melaporkan pajaknya jika memenuhi beberapa syarat. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut : Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun pajak terakhir, Penyampaian SPT Masa yang terlambat untuk masa pajak Januari sampai dengan November tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut – turut, SPT Masa yang terlambat telah

disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya, Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dan Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir, serta Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut – turut.

Wajib pajak Orang Pribadi dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007, Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean.

#### **Persepsi Wajib Pajak Mengenal Pemberitaan Korupsi Pajak**

Menurut Walgito (2004:88), persepsi adalah suatu pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan respon dalam diri individu. Sebagian besar persepsi melalui alat indera penglihatan. Hasil persepsi tiap individu bisa berbeda – beda karena perasaan, kemampuan berpikir dan pengalaman yang tidak sama. Persepsi adalah suatu proses di mana suatu individu menafsirkan sesuatu hal berdasarkan pengalaman dan penglihatannya mengenai suatu objek dan peristiwa dan menyimpulkan sendiri informasi tersebut (Suciety *et al.*, 2014). Dengan kata lain, persepsi merupakan tanggapan dari suatu peristiwa yang ada di sekitarnya (Suciety *et al.*, 2014). Menurut Feldman (2012:119), persepsi adalah kegiatan menyortir, menginterpretasikan, menganalisis dan mengintegrasikan rangsang yang dibawa oleh organ indera dan otak. Berdasarkan pengertian – pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah penafsiran yang dilakukan oleh individu mengenai sesuatu melalui sistem indera.

Menurut Walgito (2004), faktor yang berperan dalam persepsi adalah objek yang dipersepsi, alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf dan perhatian.

Sedangkan korupsi adalah suatu perbuatan yang menyimpang dari ketentuan hukum yang ada hanya untuk mendapatkan keuntungan pribadi (Suciety *et al.*, 2014). Menurut Pope (2007:6), korupsi adalah menyalahgunakan kekuasaan, kepercayaan untuk keuntungan pribadi. Menurut KPK, korupsi sebagai suatu perbuatan tidak jujur atau penyelewengan yang merugikan kepentingan publik atau masyarakat luas untuk kepentingan pribadi atau golongan (Lembaga Pemantau Penyelenggara Negara Republik Indonesia, 2011:44). Persepsi mengenai korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak terutanganya karena sekarang ini banyak sekali kasus – kasus korupsi yang melibatkan aparat pajak, sehingga masyarakat menjadi kurang percaya pada aparat pajak. Oleh sebab itu, tingkat kepatuhan bisa menurun karena mereka berfikir untuk apa membayar pajak jika akhirnya akan di korupsi juga.

Menurut Susanto (2013), persepsi wajib pajak mengenai korupsi adalah suatu keadaan di mana wajib pajak melihat adanya penyimpangan dalam bentuk korupsi terhadap uang pajak yang telah di bayarkan oleh wajib pajak sehingga muncul pemikiran bahwa uang pajak yang telah disetor tidak digunakan dengan semestinya melainkan untuk kepentingan pribadi sehingga mengakibatkan kerugian negara. Menurut Makmun (2010), persepsi masyarakat mengenai pajak juga berpengaruh kepada kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut beliau, persepsi masyarakat terhadap pajak sudah kurang baik ditambah lagi dengan munculnya kasus Gayus Tambunan sebagai petugas pajak yang telah menggelapkan pajak sehingga mengakibatkan kepatuhan masyarakat dalam hal membayar pajak menjadi semakin rendah atau semakin menurun. Wajib pajak mau patuh untuk membayarkan pajak terutanganya tergantung dari kepercayaannya kepada aparat pajak. Karena itu, sikap dari aparat pajak merupakan peranan penting agar wajib pajak mau membayarkan pajaknya. Banyaknya kasus korupsi yang melibatkan aparat pajak menimbulkan sikap yang kurang baik dari masyarakat kepada aparat pajak dengan melakukan ketidakpatuhan sebagai rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak (Suciety *et al.*, 2014).

### **Penegakan Hukum Atas Korupsi Pajak**

Menurut Rahayu (2010:140), kepatuhan wajib pajak bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah penegakan hukum perpajakan. Hukum pajak adalah bagian ilmu hukum yang tidak melepaskan sanksi hukum di dalamnya agar pejabat pajak dan wajib pajak menaati hukum yang berlaku (Saidi, 2007:1). Hukum pajak sangat berfungsi bagi mereka yang terkait dengan penegakan hukum pajak karena hukum pajak dapat memberi petunjuk bagi penegak hukum pajak dalam menggunakan wewenang dan kewajibannya untuk menegakkan hukum pajak serta menjadi pedoman bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban dan menggunakan hak untuk memperoleh perlindungan hukum (Saidi, 2007:3). Menurut Kristiaji *et al* (2013), perpaduan antara kepercayaan pada pemerintah dengan penegakan hukum secara efektif dapat menurunkan ketidakpatuhan pajak. Penegakan hukum berupa peningkatan risiko pemeriksaan dan sanksi dapat membuat wajib pajak menganggap bahwa hubungannya dengan otoritas pajak seperti "polisi dan maling" sehingga mengakibatkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak (Kristiaji *et al*, 2013).

Menurut Kristiaji *et al* (2013), keberhasilan penegakan hukum sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sistem teknologi dan administrasi serta sinergi dengan sistem peradilan.

Menurut Reksodipuro dalam penelitian Ketaren *et al* (2013), penegakan hukum harus ada kewaspadaan dari pembuat undang – undang yang belum terjaring oleh sistem peradilan pidana, baik karena celah dalam hukum pidana yang memungkinkan pelaku menghindari sanksi pidana maupun hukum itu sendiri telah secara sadar, namun secara tidak adil memihak kepada kelompok yang kuat dengan tidak merumuskan perbuatan-perbuatan tersebut sebagai kejahatan. Tujuan penegakan hukum ialah mewujudkan rasa keadilan, menciptakan kepastian hukum dalam masyarakat dan memberikan kemanfaatan bagi anggota masyarakat (Husni, 2006) sehingga membuat masyarakat menjadi aman dan tenteram (Ketaren, 2013). Menurut Supriyanto (2013), kepercayaan masyarakat pada penegakan hukum masih rendah karena hukum untuk para koruptor di lingkungan perpajakan masih belum maksimal. Rendahnya penegakan hukum mengakibatkan hukum tidak memiliki kewibawaan di mata

masyarakat seperti adanya main hakim sendiri, mudahnya pelaku kejahatan melarikan diri ke luar negeri serta sulitnya menjerat pelaku pelanggaran hak asasi manusia (Husni, 2006). Penegakkan hukum merupakan penentu yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena penegakkan hukum yang legal dapat memberikan landasan untuk pencegahan penyimpangan perilaku seperti korupsi dan penggelapan pajak (Amriani *et al*, 2014). Menurut Laili (2014), penegakan hukum bukanlah menyeret sebanyak – banyaknya wajib pajak yang tidak taat namun menciptakan situasi yang membuat warga negara menjadi taat pajak. Menurut Laili (2014), untuk mencermati potensi uang negara yang hilang akibat korupsi, perlu dilakukan upaya penegakan hukum pajak yang lebih masif dengan mendirikan Lembaga Penegak Hukum Tambahan seperti "KPK-Pajak" (Komisi Pemberantas Kecurangan Pajak) atau membangun system pencatatan transaksi ekonomi yang bisa diakses oleh DJP.

### **Pelayanan Aparat Pajak**

Pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan (Lovelock dan Wright, 2007:5). Pelayanan fiskus merupakan cara fiskus dalam membantu wajib pajak dalam mengurus seluruh kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak (Winerungan, 2013). Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan bisa dikatakan baik jika pelayanan tersebut bisa memenuhi apa yang menjadi harapan wajib pajak namun tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan harus dilakukan secara terus menerus dan tidak membuat wajib pajak menjadi kecewa (Supadmi, 2009). Tujuan pelayanan yang baik adalah (Winerungan, 2013) kepatuhan wajib pajak bisa meningkat, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan meningkat dan tercapainya produktivitas aparat pajak.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah konsep yang saling berhubungan. Berikut ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan (Lovelock dan Wright, 2007:98) yaitu Keandalan (*Reliability*), Bukti langsung/keberwujudan (*Tangible*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*)

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai tanpa melakukan kesalahan dan tepat waktu (Syahril, 2012). Menurut Lovelock dan Wright (2007:99), kehandalan merupakan inti kualitas pelayanan. Jika tidak handal, pelanggan menganggap bahwa penyedia layanan tidak kompeten. Kehandalan adalah suatu ukuran hasil karena pelanggan menilainya setelah pelanggan mengalami layanan tersebut (Lovelock dan Wright, 2007:99).

Bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat dan harus ada dalam proses jasa (Syahril, 2012). Semua fasilitas mewakili pelayanan secara fisik dan memberi image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas (Nuroctaviani dan Budi, 2012). Menurut Lovelock dan Wright (2007:56), bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan dan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut. Bukti fisik dapat dikomunikasikan melalui iklan, video, brosur.

Daya tanggap adalah kemampuan karyawan untuk membantu dan memberi pelayanan pada konsumen sebaik mungkin (Syahril, 2012). Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang diajukan, perhatian pelanggan terhadap masalah yang ada (Nuroctaviani dan Budi, 2012). Dimensi ini lebih menekankan pada perhatian, kecepatan, ketepatan dalam menghadapi pertanyaan, permintaan dan masalah dari pelanggan (Nuroctaviani dan Budi, 2012).

Jaminan adalah menyangkut kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, keragu-raguan atau risiko (Syahril, 2012). Jaminan layanan sangat ampuh untuk mempromosikan maupun meningkatkan kualitas jasa (Lovelock dan Wright, 2007:155). Jaminan pelayanan adalah suatu janji bahwa jika penyerahan jasa gagal memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya, pelanggan berhak mendapatkan satu atau lebih kompensasi (Lovelock dan Wright, 2007:155).

Empati adalah sikap karyawan atau perusahaan untuk perhatian dan memahami

kebutuhan ataupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melaksanakan komunikasi (Syahril, 2012). Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka (Nuroctaviani dan Budi, 2012).

#### Lingkungan Wajib Pajak Berada

Lingkungan adalah sesuatu yang ada di sekitar dan memiliki pengaruh tertentu kepada seorang individu (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Menurut Nickels *et al* (2009:21), lingkungan adalah penelitian statistik dari populasi manusia berkaitan dengan jumlah, kepadatan, dan karakteristik-karakteristik. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan wajib pajak berada karena seseorang akan patuh untuk membayar pajak jika berdasarkan pengamatan dan pengalamannya hasil pungutan dari pajak telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Menurut Santi (2012), kepatuhan wajib pajak juga bisa tergantung dari lingkungan di mana wajib pajak tersebut berada. Jika wajib pajak tersebut berada di lingkungan yang kondusif maka wajib pajak tersebut cenderung untuk patuh untuk membayarkan pajak terutang. Lingkungan kondusif yang di maksud adalah lingkungan wajib pajak berada mudah untuk mengikuti aturan yang berlaku, masyarakatnya menganggap bahwa pajak itu penting, prosedurnya mudah dan biayanya murah serta masyarakatnya tidak memberi peluang untuk melakukan penghindaran pajak (Santi, 2012). Dalam situasi di mana pembayar pajak memperoleh dukungan penuh dari lingkungan, pembayar pajak akan patuh (Siahaan, 2006). Seorang wajib pajak yang sebelumnya patuh, jika berada di dalam lingkungan yang tidak patuh, maka ia akan cenderung untuk ikut tidak patuh karena menyesuaikan dengan perilaku tempat di mana ia berada (Kristiaji *et al*, 2013). Menurut Santi (2012), indikator dari lingkungan adalah masyarakat mendukung perilaku tidak patuh terhadap pajak, masyarakat mendorong untuk melaporkan pajak secara tidak benar guna mengurangi beban pajak, masyarakat melaporkan pajak secara tidak benar, dan melaporkan pajak secara tidak benar karena anjuran masyarakat sekitar, serta tidak patuh melapor pajak karena tidak mengetahui prosedur pelaporan.

### Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut diantaranya adalah:

Penelitian dari Suciaty *et al* (2014) variabel bebas yang digunakan adalah persepsi wajib pajak mengenai korupsi pajak dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya adalah persepsi wajib pajak mengenai korupsi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang lainnya adalah penelitian dari Susanto (2013) yang menggunakan variabel bebas persepsi pengetahuan korupsi dan variabel terikatnya adalah kepatuhan. Hasil penelitiannya adalah persepsi pengetahuan korupsi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Penelitian dari Amriani *et al* (2014) variabel bebas yang digunakan adalah kepercayaan dan kekuasaan dalam otoritas pemerintah dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pajak. Hasil penelitiannya adalah kekuasaan dalam otoritas pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian yang lainnya adalah dari Suciaty *et al* (2014) variabel bebas yang digunakan adalah persepsi wajib pajak mengenai korupsi pajak dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya adalah penegakan hukum dalam korupsi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dari Arum dan Zulaikha (2012) variabel bebas yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya adalah pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Syahril (2012) yang memiliki variabel bebas kualitas pelayanan fiskus dan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun penelitian-penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013). Penelitian dari Winerungan (2013) variabel bebas yang digunakan adalah

sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung. Hasil penelitiannya adalah pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung.

Penelitian dari Jotopurnomo dan Mangoting (2013) variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Hasil penelitiannya adalah lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya dari Sunti (2012) yang memiliki variabel bebas lingkungan dan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya adalah lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Pengembangan Hipotesis

Persepsi adalah tanggapan dari suatu peristiwa yang ada di sekitarnya (Suciaty *et al*, 2014). Menurut Made (2010), dengan adanya kasus Gayus Tambunan menimbulkan sikap antipati masyarakat terhadap pajak dengan menunjukkan aksi boikot membayar pajak sebagai rasa ketidakpercayaan mereka terhadap petugas pajak. Menurut Susanto (2013), persepsi wajib pajak mengenai korupsi adalah suatu keadaan di mana wajib pajak melihat adanya penyimpangan dalam bentuk korupsi terhadap uang pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak sehingga muncul pemikiran bahwa uang pajak yang telah disetor tidak digunakan dengan semestinya melainkan untuk kepentingan pribadi sehingga mengakibatkan kerugian negara. Persepsi wajib pajak mengenai korupsi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Suciaty *et al*, 2014). Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut:

**H1: Persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Hukum pajak adalah bagian ilmu hukum yang tidak melepaskan sanksi hukum

di dalamnya agar pejabat pajak dan wajib pajak menaati hukum yang berlaku (Saidi, 2007:1). Menurut Kristiaji *et al* (2013), perpaduan antara kepercayaan pada pemerintah dengan penegakan hukum secara efektif dapat menurunkan ketidakpatuhan pajak. Menurut Supriyanto (2013), rendahnya kepercayaan masyarakat pada penegakan hukum masih rendah karena hukuman untuk para koruptor di lingkungan perpajakan masih belum maksimal. Penegakkan hukum merupakan penentu yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena penegakkan hukum yang legal dapat memberikan landasan untuk pencegahan penyimpangan perilaku seperti korupsi dan penggelapan pajak (Amriani *et al*, 2014). Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

**H2: Penegakan Hukum Atas Korupsi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Pelayanan fiskus sangat penting dalam membantu wajib pajak dalam mengurus seluruh kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak (Winerungan, 2013). Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan bisa dikatakan baik jika pelayanan tersebut bisa memenuhi apa yang menjadi harapan wajib pajak namun tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan harus dilakukan secara terus menerus dan tidak membuat wajib pajak menjadi kecewa (Supadmi, 2009). Pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Arum dan Zulaikha, 2012). Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut:

**H3: Pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Seseorang akan patuh untuk membayar pajak jika berdasarkan pengamatan dan pengalamannya hasil pungutan dari pajak telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Menurut Santi (2012), kepatuhan

wajib pajak juga bisa tergantung dari lingkungan di mana wajib pajak tersebut berada. Jika wajib pajak tersebut berada di lingkungan yang kondusif maka wajib pajak tersebut cenderung untuk patuh untuk membayarkan pajak terutanganya. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis keempat sebagai berikut:

**H4: Lingkungan wajib pajak berada berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

## METODE PENELITIAN

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Indonesia karena wajib pajak orang pribadi melakukan pembayaran dan pelaporan pajak terutanganya sendiri. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha di Tangerang Selatan karena Tangerang Selatan merupakan kota yang sedang berkembang dan seharusnya tingkat kepatuhan wajib pajaknya bisa meningkat namun berdasarkan data yang didapat dari website resmi kota Tangerang Selatan dan dari KPP Pratama Serpong bahwa di kota Tangerang Selatan wajib pajak orang pribadi yang telah menyampaikan SPT sebesar 55,8% di tahun 2011 dan sebesar 61,77% di tahun 2013, sedangkan target yang ditetapkan sebesar 67,5%. Dari sini bisa dilihat bahwa masih ada wajib pajak yang belum patuh dalam hal membayar pajak di kota Tangerang Selatan ini. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* selama tujuh hari. Teknik *convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel (Sangadji dan Sopiati, 2010:187).

### Persepsi Wajib Pajak Mengenai Pemberitaan Korupsi Pajak

Persepsi wajib pajak mengenai korupsi adalah suatu keadaan di mana wajib pajak melihat adanya penyimpangan dalam bentuk korupsi terhadap uang pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak sehingga muncul pemikiran bahwa uang pajak yang telah disetor tidak digunakan dengan



semestinya melainkan untuk kepentingan pribadi sehingga mengakibatkan kerugian negara (Susanto, 2013). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari penelitian Suciaty *et al* (2014). Penelitian ini menggunakan 3 item pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu responden diminta untuk memilih satu nilai dalam skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju dan 4 = sangat setuju.

#### **Penegakan Hukum Atas Korupsi Pajak**

Penegakkan hukum merupakan penentu yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena penegakkan hukum yang legal dapat memberikan landasan untuk pencegahan penyimpangan perilaku seperti korupsi dan penggelapan pajak (Amriani *et al*, 2014). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari penelitian Suciaty *et al* (2014). Penelitian ini menggunakan 5 item pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu responden diminta untuk memilih satu nilai dalam skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju dan 4 = sangat setuju.

#### **Pelayanan Aparat Pajak**

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain yang membutuhkan suatu kepekaan agar terciptanya suatu kepuasan (Winerungan, 2013). Pelayanan fiskus merupakan cara fiskus dalam membantu wajib pajak dalam mengurus seluruh kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak (Winerungan, 2013). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari penelitian Syahril (2012). Penelitian ini menggunakan 26 item pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu responden diminta untuk memilih satu nilai dalam skala 1 = tidak pernah, 2 = pernah, 3 = sering dan 4 = selalu.

#### **Lingkungan Wajib Pajak Berada**

Lingkungan adalah penelitian statistik dari populasi manusia berkaitan dengan jumlah, kepadatan, dan karakteristik – karakteristik (Nickels *et al*, 2009). Jika wajib pajak tersebut berada di lingkungan yang

konduusif maka wajib pajak tersebut cenderung untuk patuh untuk membayarkan pajak terutangnya (Santi, 2012). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari penelitian Santi (2012). Penelitian ini menggunakan 5 item pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu responden diminta untuk memilih satu nilai dalam skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju dan 4 = sangat setuju.

#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (Rahayu, 2010:138). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari penelitian Syahril (2012). Penelitian ini menggunakan 8 item pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu responden diminta untuk memilih satu nilai dalam skala 1 = tidak pernah, 2 = pernah, 3 = sering dan 4 = selalu.

#### **Model Penelitian**

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$KWP = \alpha + \beta_1PWP + \beta_2PH + \beta_3PAP + \beta_4LWP + e$$

Dimana:

- KWP = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki Kegiatan usaha  
 $\alpha$  = Konstanta  
 $\beta$  = Koefisien masing – masing variabel  
PWP = Persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak  
PH = Penegakan hukum atas korupsi pajak  
PAP = Pelayanan aparat pajak  
LWP = Lingkungan wajib pajak berada  
e = Error term

#### **Hasil Penelitian dan Analisis**

Tabel berikut ini adalah hasil regresi linear berganda.

**Tabel 1. Hasil Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	WF
1	(Constant)	23,293	4,165		5,592	,000		
	Total_PWP	-,184	,306	-,063	-,601	,549	,766	1,323
	Total_PH	,352	,213	,170	1,651	,102	,791	1,284
	Total_PAP	,057	,019	,284	3,037	,003	,966	1,035
	Total_LWP	-,386	,120	-,300	-3,212	,002	,966	1,035

a. Dependent Variable: Total\_KWP

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan berdasarkan data pada table hasil pengujian hipotesis di atas.

$$KWP = 23.293 - 0.184 PWP + 0.352 PH + 0.057 PAP - 0.386 LWP$$

Persamaan regresi diatas memberikan interpretasi tentang arah perubahan variable dependen terhadap variable independen, artinya apakah perubahan yang dialami variable dependen searah atau tidak searah dengan variable independen. Tanda positif menunjukkan perubahan yang terjadi adalah searah dan tanda negatif menunjukkan perubahan yang terjadi adalah tidak searah.

Uji hipotesis dilakukan dalam 2 tahap yaitu uji t dan uji F. Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh variable independen terhadap variable dependen secara partial, sedangkan uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variable independen secara simultan terhadap variable dependen. Tingkat keyakinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% atau  $\alpha = 5\%$ .

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila hasil pengujian hipotesis menunjukan tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah  $H_0$  diterima, yang berarti variable independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen. Apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah  $H_0$  ditolak, yang berarti variable independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen.

Pada table hasil pengujian hipotesis di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak sebesar 0.549 dan nilai signifikansi tersebut lebih dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tidak diterima. Artinya adalah persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha.

Dalam hal ini berarti semakin banyak pemberitaan korupsi pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha semakin menurun. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2013) yang menyatakan bahwa persepsi pengetahuan korupsi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Hal ini dikarenakan masyarakat telah mengetahui bahwa pajak itu sangat penting dan pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap orang. Jika kewajiban itu tidak dilaksanakan, pasti ada konsekuensinya yaitu berupa sanksi. Sehingga meskipun ada banyak pemberitaan mengenai korupsi pajak, masyarakat tetap patuh untuk membayar pajak. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Suciaty *et al* (2014) yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak di media massa berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Suciaty *et al* (2014) menyatakan bahwa pemberitaan mengenai kasus korupsi di bidang perpajakan menunjukkan bahwa pemerintah sebelumnya telah melakukan pemeriksaan terhadap petugas pajak yang terindikasi melakukan korupsi pajak dan mungkin saja pemerintah juga akan melakukan hal yang sama kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa takut untuk melakukan tindakan tidak patuh.

Pada tabel di atas juga dapat dilihat nilai signifikansinya sebesar 0.102 untuk variable penegakan hukum atas korupsi pajak dan nilai signifikansi tersebut lebih dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tidak diterima. Artinya adalah penegakan hukum atas korupsi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha.

Hal ini ini berarti semakin tinggi penegakan hukum atas korupsi pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha juga akan semakin tinggi tetapi tidak signifikan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Suciaty *et al* (2014) yang menyatakan bahwa penegakan hukum dalam korupsi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Suciaty *et al* (2014) menyatakan bahwa wajib pajak merasa bahwa penegakan hukum atas korupsi pajak masih cenderung bersifat subjektif dan kurang tegas serta tidak diselesaikan dengan baik sehingga hal itu yang membuat wajib pajak berani untuk tidak patuh pada peraturan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amriati *et al* (2014) yang menyatakan bahwa penegakan hukum berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Amriani *et al* (2014) menyatakan bahwa tindakan penggelapan pajak akan mudah terdeteksi oleh pemerintah dan kekuasaan otoritas yang dimiliki oleh pemerintah dalam menetapkan sanksi, mengakibatkan wajib pajak memilih untuk melaksanakan kewajibannya dengan benar karena tidak mau terkena sanksi hukum.

Untuk variable pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha, dapat dilihat pada tabel bahwa nilai signifikansinya sebesar 0.003 dan nilai signifikansi tersebut kurang dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya adalah pelayanan aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Hal ini artinya semakin baik pelayanan aparat pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arum dan Zulaikha (2012) serta Syahril (2012) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat karena pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka melaksanakan ketentuan perundangan sehingga jika wajib pajak telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka diharapkan tingkat kepatuhan juga akan meningkat. Namun, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang

menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Winerungan (2013) menyatakan bahwa kurangnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak di kota tersebut mengenai pentingnya pajak untuk pembangunan di daerah mereka yang menjadi penyebab pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Pada tabel diatas juga dapat dilihat nilai signifikansi sebesar 0.002 untuk variable lingkungan wajib pajak berada dan nilai signifikansi tersebut kurang dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya adalah lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Ini artinya semakin baik lingkungan wajib pajak berada, belum tentu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha juga meningkat bahkan bisa menurun seperti hasil yang ada di dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nalendro (2014) yang menyatakan bahwa lingkungan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini dikarenakan bahwa semakin sedikit orang yang tinggal di suatu lingkungan maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya dan masyarakat berfikir bahwa dengan mereka membayar pajak, maka mereka akan mendapat nilai manfaat dari pemerintah. Dan apabila ada infrastruktur yang kurang baik, maka wajib pajak cenderung akan patuh karena mereka berfikir bahwa untuk memperbaiki infrastruktur tersebut membutuhkan biaya yang berasal dari pajak yang mereka bayar. Sedangkan semakin banyak orang yang berada di suatu lingkungan, masyarakat cenderung tidak patuh karena mereka berfikir bahwa pemerintah tidak akan memberikan nilai manfaat kepada mereka karena fasilitas yang ada sudah baik sehingga mereka tidak perlu lagi untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menyatakan bahwa lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian Santi (2012) yang menyatakan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin baik lingkungan wajib pajak maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi. Dari uji F yang dilakukan, berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 2. Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	283,312	4	70,828	5,956	,000 <sup>a</sup>
	Residual	1129,688	95	11,891		
	Total	1413,000	99			

a. Predictors: (Constant), Total\_LWP, Total\_PAP, Total\_PH, Total\_PWP

b. Dependent Variable: Total\_KWP

Dapat dilihat bahwa tingkat signifikansinya sebesar 0.000 dan tingkat signifikansi tersebut kurang dari 0.05. Hal ini berarti model regresi linear berganda yang digunakan signifikan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa empat variabel independen (persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak, penegakan hukum atas korupsi pajak, pelayanan aparat pajak serta lingkungan wajib pajak berada) secara bersama – sama berpengaruh

terhadap variabel dependennya (kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha).

Selain hal tersebut diatas, hasil penelitian ini juga menemukan nilai koefisien determinasi yaitu suatu persentase yang menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu (Priyatno, 2012:76). Berikut ini adalah hasil uji determinasi:

**Tabel 3. Hasil Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,449 <sup>a</sup>	,201	,167	3,448

a. Predictors: (Constant), Total\_LWP, Total\_PAP, Total\_PH, Total\_PWP

b. Dependent Variable: Total\_KWP

Terlihat bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0.167. Artinya adalah variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak, penegakan hukum atas korupsi pajak, pelayanan aparat pajak dan lingkungan wajib pajak berada sebesar 16.7% sedangkan sisanya sebesar 83.3% dijelaskan oleh variabel lain di luar dari yang dibahas dalam penelitian ini.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai bahwa persepsi wajib pajak mengenai pemberitaan korupsi pajak, dan penegakan hukum atas korupsi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Sedangkan variable

pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan aparat pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha juga akan semakin meningkat. Sedangkan variable lingkungan wajib pajak berada berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan wajib pajak berada, belum tentu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha juga meningkat bahkan bisa menurun.

Pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha. Oleh karena itu, KPP harus bisa lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak agar tingkat kepatuhan bisa lebih meningkat. Penegakan hukum atas korupsi pajak berpengaruh

positif. Oleh karena itu, KPP wajib menindak dengan tegas apabila ada aparat pajak yang terlibat dalam korupsi pajak karena dengan penindakan yang tegas dapat membuat wajib pajak lebih percaya kepada penegakan hukum di Indonesia sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha lebih meningkat. KPP harus bisa memberikan motivasi kepada wajib pajak agar lebih patuh lagi dalam membayar pajak sehingga tidak mudah terpengaruh oleh lingkungan yang kurang baik.

Penelitian selanjutnya hendaknya mempertimbangkan variable lainya seperti sanksi pajak, pengetahuan pajak, manfaat pajak dalam melihat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, apabila ingin menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha, disarankan untuk memiliki lebih banyak koneksi dengan orang lain sehingga jumlah sampel yang digunakan bisa lebih banyak lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, dkk. (2014). *"Pengaruh Kepercayaan dan Kekuasaan Dalam Otoritas Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak"*. Universitas Bung Hatta.
- Arum, H.P dan Zulaikha. (2012). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas". *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol 1, No.1, hal 1-8.
- Cahyonowati, dkk. (2012). "Peranan Etika, Pemeriksaan, dan Denda Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol 9, No. 2, hal 136-153.
- Direktokrat Jenderal Pajak. (2012). "Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak". <http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>, 5 April 2014.
- Feldman, R. (2012). "Pengantar Psikologi". Jakarta : Salemba Humanika.
- Husni. (2006). "Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Upaya Penegak Hukum". *Jurnal Equality*, Vol 11, No. 2, hal 86-93.
- Jotopurnomo, C. dan Mangoting, Y. (2013). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*, Vol 1, No.1.
- Ketaren, dkk. (2013). "Peranan Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perpajakan dan Penyidik Polri Dalam Penanganan Tindak Pidana Perpajakan". *USU Law Journal*, Vol 2, No. 2, hal 57-75.
- Kristiaji, dkk. (2013). *"Memahami Ketidakepatuhan Pajak"*. Edisi 14 : InsideTax.
- Laili, A. (2014). *"Saatnya Meng-KPK-kan DJP"*. <http://www.pajak.go.id/content/article/saatnya-meng-kpk-kan-djp>, 31 Oktober 2014.
- Lembaga Pemantau Penyelenggara Negara Republik Indonesia. (2011). *"KIAT Mencegah Kejahatan dan Penanggulangan"*. Jakarta.
- Lovelock, C. dan Wright, L. (2007). *"Manajemen Pemasaran Jasa"*. Jakarta : Indeks.
- Made. (2010). *"Dirjen Pajak: Jangan Boikot Pajak"*. <http://www.nasional.kompas.com/read/2010/03/26/16353716/Dirjen.Pajak.Jangan.Boikot.Pajak>, 23 Oktober 2014.
- Makmun. (2010). *"Memperbaiki Citra Direktokrat Jenderal Pajak"*. Tempo 16 April 2010.
- Muqodas, B. (2011). *"Indonesia Duduki Peringkat Empat Negara Terkorup di Asia"*. <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/11/05/06/1kruow-indonesia-duduki-peringkat-empat-terkorup-di-asia>, 15 Januari 2015.

- Nalendo, T. I. (2014). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Berwirausaha Dengan Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi". *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol 3, No. 3, hal 1-15.
- Nickels, dkk. (2009). "*Pengantar Bisnis*". Jakarta : Salemba Empat.
- Nuroctaviani, Y.R. dan Budi, A.B.B. (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak". *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, Vol 7, No.1, hal 61-72.
- Pope, J. (2007). "*Strategi Memberantas Korupsi*". Yayasan Obor Indonesia.
- Priyatno, D. (2012). "*Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*". Yogyakarta : Andi.
- Probandari, R. (2013). "*Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi*". Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Rahayu, S.K. (2010). "*Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*". Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK. 03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Saidi, M.D. (2007). "*Pembaruan Hukum Pajak*". Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. (2010). "*Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*". Yogyakarta : Andi.
- Santi, A.N. (2012). "*Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Universitas Diponegoro.
- Siahaan, F. (2006). "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Dukungan Lingkungan Perusahaan dan Gender Terhadap Perilaku Kepatuhan Pembayar Pajak". *JABM*, Vol 13, No. 1, hal 103-113.
- Suciaty, dkk. (2014). "Persepsi Wajib Pajak Mengenai Korupsi Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal e-perpajakan*, Vol 1, No. 1.
- Supadmi, N.L. (2009). "*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*". Universitas Udayana.
- Supriyanto. (2013). "Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan". *Jurnal Of Economic Education*, Vol 2, No. 1, hal 34-40.
- Surya, I.P.A. (2012). "*PNS Menjadi Panutan Penyampaian SPT*". [http://www.tangerangselatankota.go.id/read/news/spt-tahunan\\_20\\_Maret\\_2014](http://www.tangerangselatankota.go.id/read/news/spt-tahunan_20_Maret_2014).
- Suryabrata, S. (2010). "*Metodologi Penelitian*". Jakarta : Rajawali Pers.
- Susanto, J.N. (2013). "Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak dan Persepsi Pengetahuan Korupsi Terhadap Kepatuhan". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol 2, No. 1.
- Syahril, F. (2012). "*Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*". Universitas Negeri Padang.
- Syarifah, E. (2012). "*Kabupaten Tangerang Minim Korupsi*". [http://tangerangnews.com/baca/2012/01/03/6160/kabupaten-tangerang-minim-korupsi\\_15\\_Januari\\_2015](http://tangerangnews.com/baca/2012/01/03/6160/kabupaten-tangerang-minim-korupsi_15_Januari_2015).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*

Walgito, B. (2004). "*Pengantar Psikologi Umum*". Yogyakarta : Andi.

Waluyo. (2011). "*Perpajakan Indonesia*". Jakarta:Salemba Empat.

Winerungan, O.L. (2013). "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP". *Jurnal EMBA*, Vol 1, No. 3, hal 960-970.