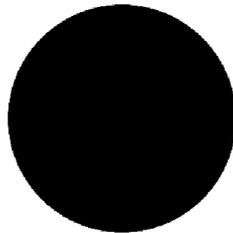


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara)**

ARTIKEL

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

NILA PUSPITA

2008/02153

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

(Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara)

Oleh :

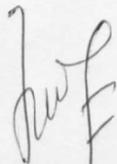
NILA PUSPITA

2008/02153

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi dan telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing.

Padang, Januari 2014

Pembimbing I



Lili Anita, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710302 199802 2 001

Pembimbing II



Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
NIP : 19771123 200312 1 003

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

(Studi Empiris Pada Kecamatan Padang Utara)

Nila Puspita

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, pada kecamatan padang utara. Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian yang bersifat kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kecamatan Padang Utara Kota Padang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *proportional sampling method*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Saran dalam penelitian ini adalah diperlukan adanya kualitas pelayanan fiskus yang baik, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan variabel penelitian diluar model yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, keadilan pajak, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

The aim of this study were to determine the impact of the quality of service tax authorities, taxpayer awareness and tax fairness of the tax compliance in paying taxes on land and buildings, the District Padang Utara. This type of research study are classified as causative. The population in this study are all taxpayer land and building located in the sub-district Padang Utara of Padang City. This study used proportional sampling tehniqe sampling method, using the formula Slovin. The data analysis techique used is multiple regression.

The test result showed what the quality of service tax authorities, the taxpayer awareness and tax fairness a significant positive effect on tax compliance. Suggestion in this study is necessary to have a good quality of service tax authorities, taxpayer awareness and justice taxes so high that will improve tax compliance in meeting their tax obligations. To further study the researchers can use the model outside the research variables examined in this study.

Keywords: quality of service tax authorities, taxpayer awareness, tax fairness, tax compliance

1. Pendahuluan

Kegiatan pembangunan nasional yang dikembangkan oleh pemerintah tidak terlepas dari peran dan fungsi dari pajak, keberhasilan pemerintah didalam mensosialisasi arti penting pajak menjadi solusi untuk melakukan pengelolaan dan pembiayaan pembangunan nasional. Pajak merupakan tulang punggung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Tanpa pajak sangat mustahil suatu negara dapat melakukan pembangunan.

Pemanfaatan tanah bumi dan bangunan tentu berkaitan dengan adanya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB merupakan salah satu pajak pusat yang wewenangnya dilimpahkan kepada daerah. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Dengan dijadikannya PBB perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah membiayai kebutuhan daerahnya sendiri yang bersumber dari pendapatan asli daerah. Dengan mengoptimalkan sektor penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menyukseskan pembangunan.

Selain faktor kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak (Suhardito, 1999). Faktor kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran

perpajakan berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar wajib pajak rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Kesadaran wajib pajak yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring (Soemarso, 1998). Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Kebijakan atau kegiatan yang bisa menimbulkan persepsi, bahwa pajak itu adil bagi semua orang akan sangat membantu menyadarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban untuk membayar pajak (Mc Mahon, 2001). Oleh karena itu, perlakuan yang dapat mengarahkan kepada kepatuhan untuk membayar pajak sangat penting dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh (Cords, 2006). Hal ini dapat dicapai misalnya dengan melakukan pemeriksaan dalam penetapan wajib pajak oleh petugas pemeriksa pajak untuk menguji pemenuhan kewajiban perpajakan para wajib pajak (Fitriandi, Birowo dan Aryanto, 2007).

Hingga saat ini untuk membentuk dan meningkatkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak tentu merupakan hal yang relatif sulit, banyaknya kendala untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tentu menjadi permasalahan utama, kurangnya kepatuhan dapat terlihat dari adanya kesengajaan untuk menunda pembayaran pajak, banyak wajib pajak yang terkena sanksi administratif atau pun bentuk sanksi lain serta banyak kasus baik kecil maupun besar yang berhubungan dengan pajak. Rendahnya kesadaran masyarakat akan perpajakan mempengaruhi kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat dilihat masih belum optimalnya realisasi penerimaan PBB wajib pajak orang pribadi di Kecamatan

Padang Utara. Untuk melihat realisasi penerimaan PBB di Kecamatan Padang Utara, dapat dilihat pada Tabel realisasi PBB tahun 2011 dan 2012 terlihat bahwa jumlah realisasi PBB pada tahun 2011 sebesar 1.191.689.530 dari jumlah wajib pajak 11.252 orang. Pada tahun 2012 jumlah realisasi PBB sebesar 1.544.502.257 dari jumlah wajib pajak 11.134 orang. Disana terlihat tingginya jumlah wajib pajak yang tidak efektif sehingga realisasi PBB pada kecamatan padang utara tidak maksimal.

Menurut data dari pihak kecamatan, diperoleh perkembangan jumlah wajib pajak pribadi diwilayah Padang Tahun 2011 jumlah wajib pajak orang pribadi sebanyak 12.643 orang, realisasi PBB hanya 89%, terdapat 1.391 wajib pajak orang pribadi non efektif. Pada Tahun 2012, jumlah wajib pajak orang pribadi meningkat menjadi 12.798 orang, sementara realisasi penerimaan PBB hanya sebesar 87%, terdapat 1.664 wajib pajak orang pribadi non efektif. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2011 sebanyak 273 wajib pajak non efektif. Dikatakan non efektif karena tidak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya berupa pembayaran sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berdampak pada penerimaan PBB. (*Sumber : Kecamatan Padang Utara*)

Witono (2008) menemukan bukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Albari (2008) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan langsung maupun tidak langsung dari keadilan pajak terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan. Hasil yang diperoleh oleh beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan semakin positif persepsi masyarakat tentang pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi.

Penelitian yang dilakukan saat ini adalah penelitian empiris, yang hanya menggunakan tiga variabel yaitu kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak sebagai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut dilakukan pada berbagai wilayah yang berada didalam ruang lingkup Kota Padang. Penelitian yang dilaksanakan saat ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Padang Utara”**.

2. Kajian Teori, Kerangka Konseptual, dan Hipotesis

2.1 Pajak Daerah

2.1.1 Pengertian Pajak Daerah

Soemahamidjaja menyatakan pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Waluyo, 2011: 2). Menurut Priantara (2009) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak. Dengan kata lain pajak merupakan iuran yang dibayarkan ke negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian di atas, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

2.1.2 Fungsi Pajak Daerah

Secara teoritis fungsi pajak daerah hampir sama dengan fungsi pajak secara umum. Fungsi pajak berkaitan erat dengan manfaat yang diperoleh dari pemungutan pajak, setidaknya ada dua fungsi pajak, yaitu:

1) Fungsi penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh, dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Sebagai fungsi penerimaan, pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang dominan karena persentase penerimaan dari sektor ini cukup besar jika dibandingkan dengan penerimaan dari sektor-sektor lainnya.

2) Fungsi mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai fungsi mengatur, pajak bukan saja merupakan alat untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat, karena secara tidak langsung pajak dapat merupakan pembebanan pada barang publik.

2.2 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan menurut UU No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Pajak bumi dan bangunan berbeda dengan pajak lainnya. Pajak bumi dan bangunan menggunakan sistem

official assessment system, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak terutang) oleh seseorang. Dalam sistem ini, keberhasilan pengumpulan pajak sangat tergantung pada kinerja dan integritas aparat pajak.

Wajib pajak memiliki kewajiban membayar PBB yang terutang setiap tahunnya. PBB harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh WP. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) merupakan surat yang digunakan oleh Dirjen pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Sedangkan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data objek pajaknya disebut Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).

1) Penghitungan PBB

Dasar pengenaan pajak (DPP) adalah Nilai Jual Objek Pajak, menurut Tjahjono (2005) NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar. Apabila tidak terdapat transaksi secara wajar, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. NJOP ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai perkembangan daerahnya. Pajak terutang juga harus diperhatikan, pajak terutang ditentukan per 1 Januari pada tahun pajak bersangkutan. Jika terjadi perubahan maka diakui atau diperhitungkan pada tahun pajak berikutnya.

Dengan demikian besarnya PBB yang terutang dapat dirumuskan:

$$\begin{aligned} \text{PBB} &= \text{tarif pajak} \times \text{NJOP} \\ &= 0,2\% \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}^{**}) \end{aligned}$$

Keterangan :

* = untuk NJOP dibawah 1.000.000.000 ditetapkan 0,1%

** = untuk NJOP mulai dengan 1.000.000.000 ditetapkan tarif 0,2%

Sumber : Perda Kota Padang No. 7 Th 2011

2) Penilaian Objek PBB

Untuk menilai objek PBB dapat dilihat dari beberapa pendekatan:

- a) Pendekatan data pasar
- b) Pendekatan biaya
- c) Pendekatan pendapatan

3) Penagihan Pajak

Tindakan pelaksanaan penagihan diawali dengan pengeluaran surat teguran sampai pelaksanaan lelang. Tindakan pelaksanaan penagihan sejak tanggal jatuh tempo pembayaran, sampai dengan pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelelangan meliputi jangka waktu paling cepat 39 hari.

4) Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

- a) Pembayaran langsung ke tempat pembayaran
Wajib pajak membayar PBB terutang setempat yang ditunjuk sebagaimana tercantum pada Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) / Surat Tagihan Pajak (STP) PBB.
- b) Pembayaran melalui pemindahbukuan/transfer
Wajib pajak meminta Bank/Kantor Pos dan Giro untuk memindahbukukan uang ketempat pembayaran dengan mencantumkan nama, letak objek pajak nomor seri sesuai yang tercantum dalam SPPT/SKP/STP. Pembayaran dengan cara ini akan dianggap sah apabila telah dilakukan kliring.
- c) Pembayaran melalui petugas pemungut
Wajib pajak yang bertempat tinggal jauh/sulit sarana dan prasarana dari tempat pembayaran yang ditunjuk, dapat menyetorkan PBB melalui petugas pemungut. Selanjutnya

menyetorkan ke Bank/Kantor Pos dan Giro tempat pembayaran.

5) Pengurangan Pajak

Menurut Mardiasmo (2003) besarnya PBB dapat dimintakan pengurangan dalam hal:

- a) Karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan karena sebab-sebab tertentu lainnya.
- b) Objek pajak terkena:
 - (1) Bencana alam, seperti: gempa bumi, banjir, dan tanah longsor.
 - (2) Sebab lain yang luar biasa, seperti: kebakaran, kekeringan, wabaha penyakit tanaman dan hama tanaman.

Untuk mendapatkan pengurangan pajak, wajib pajak tidak perlu mengajukan permohonan sendiri karena pemerintah daerah setempat yang akan segera mengurus/memberitahukan secara tertulis tetapi tidak menutup kemungkinan bagi wajib pajak yang bersangkutan untuk mengajukan pengurangan pajak.

6) Sanksi Perpajakan PBB

Apabila wajib pajak PBB tidak melunasi pembayaran PBB sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan maka wajib pajak dapat dikenai sanksi denda administrasi sebesar 2% perbulan maksimal selama 24 bulan berturut-turut atau total denda administrasi sebesar 48%. Media pemberitahuan pajak terutang melewati batas waktu yang telah ditetapkan adalah dengan Surat Tagihan Pajak (STP). Jika dalam waktu 30 hari setelah STP terbit belum ada pembayaran dari WP, maka dapat diterbitkan Surat Paksa (SP).

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1 Pengertian Kepatuhan

Devano dan Rahayu (2006) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan

memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak.

2.2.2 Jenis-Jenis Kepatuhan

Ada dua jenis kepatuhan, yaitu:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

2.2.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai WP patuh apabila:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, korelasi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari: kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No. 63/MenPan/2003 Tanggal 10 juli 2003 kualitas layanan adalah: “segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuha kebutuhan masyarakat meupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara layana yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman, 1985). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat

mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di bidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB (Suyatmin, 2004).

Menurut Suyatmin dan Rully (2009) untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan model Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (wujud pelayanan), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja dari kantor dan fiskus.
- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu konsistensi yang diperlihatkan petugas fiskus dalam memberikan pelayanan dibidang perpajakan pada wajib pajak.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan dari petugas pajak untuk memperlihatkan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada wajib pajak.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu layanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menggunakan standar dan prosedur perpajakan, pelayanan tersebut diberikan kepada setiap wajib pajak.

- 5) *Emphaty* (empati), yaitu para perhatian yang diperlihatkan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak.

2.4 Kesadaran Wajib Pajak

2.4.1 Pengertian Kesadaran

Ahli psikologi menyamakan kesadaran dengan pemikiran (mind). Kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimulasi eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa-peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali dalam (Utomo 2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu yang sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

2.4.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004: 43). Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak juga tergantung dari cara pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan (Tunggal, 1995:8).

Kesadaran membayar pajak tentu juga dapat muncul ketika wajib pajak memiliki pengetahuan yang kuat tentang bidang perpajakan. Menurut Manik dan Asri (2009) kesadaran membayar pajak dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a. Mengetahui adanya undang undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan berprilaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela

Berdasarkan uraian ringkas beberapa teori yang telah dijabarkan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan pengetahuan tentang perpajakan, pemahaman tentang fungsi pajak dan pembiayaan negara, memahami arti penting dari perpajakan, memahami perhitungan, dan adanya keinginan secara sukarela untuk memenuhi kewajiban pajak.

2.5 Keadilan Pajak

2.5.1 Pengertian Keadilan

Pengertian keadilan merupakan pengertian yang sangat luas dan pelik. Dalam hubungan ini dikemukakan pengertian secara khusus, yaitu pengertian keadilan dalam hukum pajak. Salah satu sendi keadilan dalam hukum pajak ialah “perlakuan yang sama” kepada wajib pajak, yang tidak membedakan kewarganegaraan, baik pribumi, maupun asing, dan tidak membedakan agama, aliran politik, dan sebagainya.

Adil menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan dalam tiga pemahaman yaitu sama berat, maksudnya adalah tidak berat sebelah, menurut istilah kedua adil juga berarti tidak memihak atau berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. Sedangkan keadilan adalah sifat (perbuatan atau perlakuan) yang adil.

Jadi dapat disimpulkan bahwa keadilan pajak adalah sifat (perbuatan atau perlakuan) yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah atas sistem perpajakan yang berlaku.

2.5.2 Indikator Keadilan Pajak

Salah satu desain sistem perpajakan adalah keadilan. Keadilan mengacu pada sikap yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah terhadap perilaku yang tidak sesuai dari individu tentang pajak. Agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi, maka beban pajak harus sesuai dengan kewajibannya. Prinsip keadilan dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing, sedang adil dalam pelaksanaannya yakni memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan dan penundaan dalam pembayaran pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur wajib pajak menurut Richardson (2006) dalam Andarini (2010) yaitu:

- a) Keadilan Umum dan Distribusi Beban Pajak
Pajak yang dikenakan kepada wajib pajak harus sebanding dengan kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi kemampuan membayar pajak seseorang maka semakin besar porsi pajak yang dibayarkan. Dimensi ini terkait dengan keadilan menyeluruh atas sistem perpajakan dan distribusi pajak.
- b) Timbal Balik Pemerintah
Timbal balik pemerintah merupakan timbal balik yang diberikan pemerintah sebagai kompesasi pembayaran pajak. Dimensi ini terkait dengan timbal balik yang secara tidak langsung diberikan pemerintah atas pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak.
- c) Kepentingan Pribadi
Dimensi ini terkait dengan jumlah pajak yang dibayar secara pribadi terlalu tinggi dibandingkan dengan orang lain.
- d) Ketentuan-Ketentuan Khusus

Perilaku kepatuhan ini timbul karena adanya ketentuan-ketentuan yang tidak memihak pada wajib pajak tertentu, sehingga mengedepankan unsur keadilan. Undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan publik. Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila alfa atau tidak sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

e) Struktur Tarif Pajak

Perilaku kepatuhan pajak ini timbul karena adanya suatu kemampuan untuk membayar pajak lebih besar.

2.6 Hubungan Antar Variabel

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagai warga negara yang baik, Penelitian Firman (2012) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Blitar, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan Putra (2010) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Karsimiati (2009) tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Gabus-Pati, menunjukkan

hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan patuh dalam membayar pajak.

Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak (PBB). Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan fiskus tidak memuaskan maka wajib pajak akan lalai dalam membayar pajak PBB.

2.6.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam melaksanakan pembayaran pajak tentu tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi dibentuk oleh sebuah proses, didalam membentuk kepatuhan harus terlebih dahulu didahului oleh adanya kesadaran wajib pajak. Menurut Priantara (2012) kesadaran wajib pajak merupakan pernyataan moral untuk secara sukarela memenuhi kewajiban pajak. Kesadaran wajib pajak terbentuk karena adanya pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang bidang perpajakan. Peneliti meyakini bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan Gabus-Pati, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh

signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan merupakan perwujudan sikap manusia yang timbul karena adanya interaksi manusia dengan objek tertentu. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

2.6.3 Pengaruh Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Keadilan mengacu pada sikap yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah terhadap perilaku yang tidak sesuai dari individu tentang pajak. Agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi, maka beban pajak harus sesuai dengan kewajibannya. Persepsi masyarakat mengenai keadilan sistem perpajakan yang berlaku di suatu daerah sangat mempengaruhi pelaksanaan perpajakan yang baik di daerah tersebut. Persepsi masyarakat ini akan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak dan perilaku penghindaran pajak. Masyarakat akan cenderung tidak patuh dan menghindari kewajiban pajak jika merasa sistem pajak yang berlaku tidak adil.

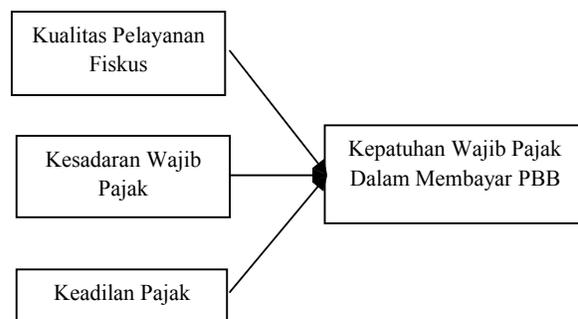
Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

menunjukkan ketidakkonsistenan hasil penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Witono (2008) menguji pengaruh peranan pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak, menemukan bukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ferdianto Dharmawan (2012) tentang pengaruh keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa keadilan pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Kebijakan atau kegiatan yang bisa menimbulkan persepsi, bahwa pajak itu adil bagi semua orang akan sangat membantu menyadarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Oleh karena itu, perlakuan yang dapat mengarahkan kepada kepatuhan untuk membayar pajak sangat penting dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh. Sehingga semakin tinggi tingkat keadilan perpajakan di suatu daerah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.7 Kerangka Konseptual

Untuk lebih jelasnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual berikut:



Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan kajian teori yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
- H₂ Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
- H₃ Keadilan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, maka jenis penelitian ini tergolong penelitian kausatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran perpajakan dan keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Padang Utara.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan elemen yang dijadikan objek dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kecamatan Padang Utara. Wajib pajak di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dan Wajib Pajak Badan (WP Badan).

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Dalam penarikan sampel penulis menggunakan metode *proportional sampling method*. Menurut Kantor Kecamatan Padang Utara 2013 jumlah wajib pajak bumi dan bangunan yang terdaftar di Kecamatan Padang Utara pada tahun 2012 adalah sebanyak 12.798 wajib pajak. Penentuan jumlah

sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{moe})^2}$$

Keterangan :

N = populasi

Moe = margin for error max yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 5%)

Dengan menggunakan rumus diatas dapat ditentukan jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{12798}{1 + 12798 \times (5\%)^2}$$

$$n = \frac{12798}{33}$$

$$n = 388$$

Dengan diketahui jumlah sampel dan populasi penelitian maka pembagian sampel dilakukan secara proporsional per kelurahan berdasarkan jumlah WP nya

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek. Data subjek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik sekelompok orang/seseorang yang menjadi subjek penelitian (responden).

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup kepada wajib pajak. Kuesioner diberikan secara langsung kepada wajib pajak selaku responden dan untuk

pengembaliannya akan dijemput sendiri oleh peneliti pada waktu yang telah ditentukan dan kuesioner harus diisi sendiri oleh responden yang bersangkutan.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1 Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Padang Utara.

3.5.2 Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai pengaruh positif atau negatif bagi variabel dependen nantinya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menggunakan skala likert dengan alternatif lima jawaban.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Untuk variabel kepatuhan wajib pajak diadopsi dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003. Variabel kualitas pelayanan fiskus diadopsi dari penelitian Suyatmin dan Rully (2009), variabel kesadaran wajib pajak diadopsi dari penelitian Manik dan Asri (2009), dan variabel keadilan pajak diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Andarini

(2010). Instrumen ini telah digunakan secara luas dan telah teruji validitasnya dalam riset akuntansi.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui ketetapan instrumen dalam mengukur apa hendak diukur. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden, terlebih dahulu diadakan uji pendahuluan terhadap kuesioner. Uji pendahuluan penelitian ini dilakukan pada 30 orang mahasiswa akuntansi FE UNP yang telah mengambil mata kuliah perpajakan dan perpajakan lanjutan, karena tanpa memahami tentang perpajakan tersebut, responden tidak akan mampu mengisi kuesioner dengan benar. Menurut Arikuntoro, untuk uji pendahuluan (validitas) ini digunakan rumus *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

n = sampel

x = variabel bebas (X_1, X_2, X_3)

y = variabel terikat (Y)

Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka nomor item tersebut tidak valid dan jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Menurut Hair et al., (2010) nilai *cut off* minimum yang digunakan untuk menentukan sebuah item pertanyaan valid adalah diatas 0,30. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item variabel X_1, X_2, X_3 , dan Y semuanya diatas r_{tabel} . Jadi dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan variabel X_1, X_2, X_3 dan Y adalah valid.

Pada tabel *crelation* terkecil terlihat bahwa masing masing variabel penelitian yang terdiri dari kepatuhan

wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan keadilan pajak memiliki nilai *corrected item total correlation* paling rendah bernilai diatas atau sama dengan 0,30. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa masing masing variabel yang di ikutsertakan kedalam pengujian pilot test valid sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk uji reliabilitas ini digunakan rumus *Croanbach's Alpha*:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

(Arikuntoro, 2006: 196)

Keterangan:

- r = tingkat reliabilitas instrumen
- k = banyak butir pertanyaan
- $\sigma_b^2 t$ = jumlah varians butir
- $\sigma^2 t$ = varians total

Kriteria untuk mengukur reliabilitas menurut Sekaran (2003:205) adalah:

- a. Kurang dari 0,6 tidak reliabel
- b. 0,6 – 0,7 dapat diterima
- c. 0,7 – 0,8 baik
- d. Lebih dari 0,8 reliabel

Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,60 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,70 bisa diterima, dan lebih dari 0,80 adalah baik.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan pada 30 responden diperoleh nilai *cronbach alpha* yang dimiliki masing masing variabel seperti pada tabel *Cronbach Alpha* terlihat bahwa masing masing variabel penelitian yang digunakan didalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach alpha* diatas atau sama dengan 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian yang digunakan relatif handal, sehingga

tahapannya pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan apabila penelitian menggunakan metode regresi berganda. Menurut Sekaran (2006:299) analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Adapun uji asumsi klasik yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2007:110), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Data yang normal adalah data yang sebenarnya berada disekitar garis normal, tidak melenceng ke kiri dan ke kanan serta polanya mengikuti arah kurva normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal maka dalam penelitian ini digunakan uji statistik *kolmogrov smirnov*. Residual yang normal adalah yang memiliki nilai signifikan < 0,05.

2) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2007:105), uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *Gletser*. Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolonearitas

Menurut Ghazali (2007:91), multikolonearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi variabel-variabel bebas diantara satu dengan yang lainnya, maka salah satu variabel bebas

tersebut dieliminir. Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai varians inflations faktor (VIF) < 10 dan tolerance > 0,1. Apabila terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel atau menambah variabel bebasnya.

3.9 Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis sesuai dengan langkah-langkah berikut:

3.9.1 Analisis Deskriptif

3.9.1.1 Verifikasi Data

Verifikasi data yaitu memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pernyataan sudah diisi oleh responden.

3.9.1.2 Menghitung Nilai Jawaban

- 1) Menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pernyataan yang diajukan
- 2) Menghitung rata-rata skor total item dengan rumus:

Rata-Rata Skor =

$$\frac{(5.SS) + (4.S) + (3.KS) + (2.TS) + (1.STS)}{SS + S + KS + TS + STS}$$

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

- 3) Menghitung nilai rerata jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Mean = \frac{\sum_{h=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

X_i = Skor total.

N = Jumlah responden.

- 4) Menghitung nilai TRC masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel dengan rumus (Sugiyono, 2004:74)

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden.

R_s = Rata-rata skor jawaban responden.

n = Nilai skor jawaban.

Nilai persentase dimasukkan ke dalam kriteria sebagai berikut:

- a) Interval jawaban responden 76-100% kategori jawaban baik
- b) Interval jawaban responden 56-75% kategori jawaban cukup baik
- c) Interval jawaban responden < 56% kategori jawaban kurang baik

3.9.2 Teknik Analisis

3.9.2.1 Adjusted R Square

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Artinya semakin besar nilai R^2 maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada, sehingga semakin tepat model ini bisa digunakan untuk menjelaskan variabel dependen oleh variabel independen.

3.9.2.2 Persamaan Regresi Berganda

Analisis data menggunakan regresi berganda (*multiple regression*) untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan Fiskus

X_2 = Kesadaran Wajib Pajak

X_3 = Keadilan Pajak

$\beta_{1,2,3}$ = Koefisien regresi dari variabel

X

e = Standar error

3.9.3 Uji F (F-test)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel

bebas dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu, uji F dapat digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum, dengan ketentuan bahwa jika $p \text{ value} < (\alpha) = 0,05$ dan $f_{hitung} > f_{tabel}$, berarti model tersebut signifikan dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan (α) untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 0,05$.

3.9.4 Uji Hipotesis

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t_{hitung} yang dapat dilihat dari analisis regresi menunjukkan kecil dari $\alpha = 5\%$, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 0,05$ (5%). Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikan $< \alpha 0,05$, $t_{hit} > t_{tab}$ dan koefisien regresi (β) positif maka hipotesis diterima dan berarti tersedia cukup bukti untuk menolak H_0 pada pengujian hipotesis 1,2, atau dengan kata lain tersedia bukti untuk menerima H_1, H_2 .
- 2) Jika tingkat signifikan $< 0,05$, $t_{hit} < t_{tab}$ dan koefisien regresi (β) negatif maka hipotesis ditolak dan berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.
- 3) Jika tingkat signifikan $> \alpha 0,05$, dan $t_{hit} < t_{tab}$ maka hipotesis ditolak yang menerima hipotesis.

3.10 Definisi Operasional

Untuk lebih terarahnya penelitian yang dilakukan maka dapat dikemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak
Kepatuhan wajib pajak adalah perwujudan sikap dalam bentuk tindakan dimana wajib pajak pribadi atau badan taat, tunduk dan patuh

dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2. Kualitas Pelayanan Fiskus
Kualitas pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB yang diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak dibidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam membayar PBB.
3. Kesadaran Wajib Pajak
Kesadaran wajib pajak adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.
4. Keadilan Pajak
Keadilan pajak merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan ketidakberpihakan antara oknum pajak dalam melaksanakan pelayanan pajak kepada setiap wajib pajak.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Demografi Responden

Adapun karakteristik responden yang mengisi kuesioner penelitian adalah sebagai berikut:

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Pada Tabel teridentifikasi sebagian besar responden yang menjadi wajib pajak memiliki tingkatan usia antara 25 – 35 tahun yaitu berjumlah 107 orang. Kelompok responden terbanyak kedua adalah wajib pajak yang memiliki tingkatan usia antara 36 – 45 tahun yaitu berjumlah 104 orang. Pada tabulasi juga teridentifikasi 68 orang responden yang memiliki tingkatan usia antara 46 – 55

tahun yaitu berjumlah 68 orang sedangkan sisanya adalah responden yang memiliki tingkatan usia dibawah 25 tahun yaitu berjumlah 26 orang responden.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Tabel teridentifikasi bahwa responden terbanyak didalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 254 orang, sedangkan 51 orang responden lainnya berjenis kelamin perempuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang harus memenuhi PBB didominasi oleh laki-laki.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada Tabel teridentifikasi bahwa sebagian besar responden memiliki aktifitas rutin sebagai wiraswasta yaitu berjumlah 145 orang. Responden terbanyak kedua adalah mereka yang memiliki pekerjaan rutin sebagai pegawai negeri sipil yaitu berjumlah 108 orang. Pada survey hasil tabulasi data teridentifikasi responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan responden yang memiliki pekerjaan selain yang disebutkan didalam penelitian ini, masing-masingnya berjumlah 26 orang responden.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Untuk melihat validitas dari masing-masing item kuesioner, digunakan *Corrected Item-Total Correlation*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dikatakan valid, dimana r_{tabel} untuk $N = 305$, adalah 0,113. Berdasarkan hasil olah data didapatkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y semuanya diatas r_{tabel} . Jadi dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y adalah valid.

Dari tabel dapat dilihat nilai terkecil dari *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing

instrumen. Untuk instrumen kepatuhan wajib pajak diketahui nilai *Corrected Item-Total Correlation* terkecil 0,467, untuk instrumen kualitas pelayanan fiskus nilai terkecil 0,457, untuk instrumen kesadaran wajib pajak nilai terkecil 0,447 dan instrumen keadilan pajak nilai terkecil 0,418.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,60 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,70 bisa diterima, dan lebih dari 0,80 adalah baik. Berikut ini merupakan table nilai *cronbach's alpha* masing-masing instrumen :

Keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel diatas yaitu untuk instrumen kepatuhan wajib pajak 0,782, untuk instrumen kualitas pelayanan fiskus 0,775, untuk instrumen kesadaran wajib pajak 0,777, untuk instrumen keadilan pajak 0,687. Data ini menunjukkan nilai yang berada pada kisaran diatas 0,711. Dengan demikian semua instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

4.3 Uji asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2007:110), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Data yang normal adalah data yang sebenarnya berada disekitar garis normal, tidak melenceng ke kiri dan ke kanan serta polanya mengikuti arah kurva normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal maka dalam penelitian ini digunakan uji statistik *kolmogrov smirnov*. Residual yang normal adalah yang memiliki nilai signifikan $< 0,05$.

Pada tabel terlihat bahwa masing-masing variabel penelitian yang digunakan didalam model penelitian ini telah berdistribusi normal, karena nilai *Unstandardized Predicted Value* memiliki nilai asymp sig (2-tailed) diatas atau sama dengan 0,05 dengan Nilai 0,1. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. Oleh sebab itu tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011) pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen. Untuk melakukan pengujian multikolinearitas maka digunakan *analisis tolerance* dan *Variance Influence Factor (VIF)*. Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada tabel 20 dibawah ini:

Pada tabel Anova terlihat bahwa masing-masing variabel independen yang digunakan telah memiliki nilai *tolerance* diatas 0,10 sedangkan nilai *Variance Influence Factor* berada dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi antara sesama variabel independen dalam model regresi dan dapat disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas diantara sesama variabel independen dalam model regresi yang dibentuk.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atas satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Dalam uji ini, apabila hasilnya sig > 0,05 atau 5%

maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan tabel *coeficient* dapat dilihat tidak ada variabel yang signifikan dalam regresi dengan variabel AbsUt. Tingkat signifikansi > α 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

4.4 Teknik Analisis

4.4.1 Adjusted R Square

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Artinya semakin besar nilai R² maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada, sehingga semakin tepat model ini bisa digunakan untuk menjelaskan variabel dependen oleh variabel independen.

Dari tabel *Adjusted R Square* adalah 0,049. Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak adalah sebesar 4,9% sedangkan 95,1% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

4.4.2 Persamaan Regresi Berganda

Analisis data menggunakan regresi berganda (*multiple regression*) untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = 15,905 + 0,110X_1 + 0,108X_2 + 0,138X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- a = Konstanta
- X₁ = Kualitas Pelayanan Fiskus
- X₂ = Kesadaran Wajib Pajak
- X₃ = KeadilanPajak
- e = Standar error

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 15,905 mengindikasikan bahwa jika variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak adalah nol maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar konstanta 15,905.
- b. Koefisien kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,110 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan fiskus akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,110 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- c. Koefisien kesadaran wajib pajak sebesar 0,108 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kesadaran wajib pajak, maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,108 dengan asumsi variabel lain konstan.
- d. Koefisien keadilan pajak sebesar 0,138 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan keadilan pajak, maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,138 dengan asumsi variabel lain konstan.

4.4.3 Uji F (*F-Test*)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan telah *fix* atau tidak. Berdasarkan tabel 24 nilai sig 0,000 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi variabel dependen, berarti model *fix* digunakan untuk uji t statistik yang menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Dari hasil analisis data yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan. Hasil pengolahan statistik analisis regresi menunjukkan nilai $F = 6,251$ yang

signifikan pada level 0,000. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $6,251 > 2,61$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi yang digunakan sudah *fix*, sehingga dapat digunakan untuk memprediksi variabel-variabel penelitian. Dari hasil pengujian juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan keadilan pajak secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.4 Uji Hipotesis (t-test)

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang dihasilkan dengan alpha 0,05 atau dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

4.4.4.1 Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Signifikan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai t_{hitung} sebesar $2,063 > 1,6592$ dengan nilai signifikan sebesar 0,04. Pada tahapan pengolahan data digunakan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,04 < \alpha 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus (X_1) berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama dari penelitian ini **diterima**.

4.4.4.2 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Signifikan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk variabel kesadaran wajib pajak (X_2) nilai t_{hitung} adalah $2,267 > 1,6592$ dan nilai sig adalah 0,024. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nilai signifikan $0,155 < \alpha 0,05$. Hal ini

menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak (X_2) berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua dari penelitian ini **diterima**.

4.4.4.3 Keadilan Pajak Berpengaruh Signifikan Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk variabel keadilan pajak (X_3) nilai t_{hitung} adalah 2,006 dan nilai sig adalah 0,046. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nilai signifikan $0,046 < \alpha 0,05$. Nilai koefisien β dari variabel X_3 bernilai positif Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa keadilan pajak (X_3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga dari penelitian ini **diterima**.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Keadaan tersebut terjadi karena menurut sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang membayar PBB pelayanan yang diberikan petugas pajak relatif baik dan sopan, keadaan terus dapat dipertahankan secara konsisten. Keadaan tersebut mendorong wajib pajak menjadi percaya terhadap kualitas pelayanan fiskus, akibatnya kualitas pelayanan fiskus tidak lagi menjadi alasan yang mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB.

Jika dilihat dari distribusi frekwensi kualitas pelayanan fiskus Cukup Baik dengan nilai TCR 68,42%.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus di Kecamatan Padang Utara terhadap kepatuhan wajib Pajak dalam membayar PBB cukup baik dan berpengaruh signifikan positif,

Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis pertama sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Devano dan Rahayu (2006) salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Kualitas ini dapat diwujudkan melalui kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Firman (2012) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Blitar, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karsimiati (2009) tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Gabus-Pati, menunjukkan hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan pelayanan fiskus yang cukup baik di Kecamatan Padang Utara akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak dalam membayar PBB.

4.5.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Situasi tersebut terjadi karena pada umumnya wajib pajak cukup memahami pengetahuan yang berhubungan dengan pajak, disamping itu pihak kecamatan atau pun kelurahan juga secara aktif untuk mensosialisasikan pembayaran PBB, sehingga pada umumnya masyarakat yang membayar PBB memiliki kesadaran pajak yang tinggi dan berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jika dilihat dari distribusi frekwensi Kesadaran Wajib Pajak Baik dengan nilai TCR 76,84%. Dapat dikatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak di Kecamatan Padang Utara terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB cukup baik dan berpengaruh signifikan positif,

Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis kedua tidak sejalan dengan hasil penelitian Boediono (1996) kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar kewajiban pajak secara tepat waktu dan tepat jumlahnya. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat yang memiliki kesadaran pajak tinggi akan mengerti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi. Dengan demikian masyarakat akan sukarela dan disiplin membayar pajak tanpa paksaan.

Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan Gabus-Pati, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan

kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.5.3 Pengaruh Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa keadilan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi keadilan pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika dilihat dari distribusi frekwensi Keadilan Pajak Baik dengan nilai TCR 77,69%. Dapat dikatakan bahwa Keadilan Pajak di Kecamatan Padang Utara terhadap kepatuhan wajib Pajak dalam membayar PBB cukup baik dan berpengaruh signifikan positif

Keadaan tersebut terjadi karena pelayanan pajak yang dilakukan dengan prinsip keadilan tentu tidak melihat hal yang berhubungan rasial atau pun kedudukan dan ekonomi, setiap anggota masyarakat dianggap sebagai wajib pajak yang memiliki hak dan kewajiban yang sama, ketika prinsip tersebut dikembangkan tentu akan memotivasi anggota masyarakat, terutama wajib pajak orang pribadi yang membayar PBB untuk meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak.

Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis ketiga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Witono (2008) menguji pengaruh peranan pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak, menemukan bukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ferdianto Dharmawan (2013) tentang pengaruh keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa keadilan pajak

secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Andarini (2010) tentang dampak dimensi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa seluruh dimensi keadilan pajak tidak berpengaruh signifikan secara statistik terhadap perilaku kepatuhan dalam membayar pajak.

5. Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan inti dari pemecahan masalah yang dibahas didalam model penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB dan terdaftar pada Kantor Kecamatan Pada Utara.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB dan terdaftar pada Kantor Kecamatan Pada Utara.
3. Keadilan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar PBB dan terdaftar pada Kantor Kecamatan Pada Utara.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu kecamatan saja. Penelitian ini kemungkinan akan menunjukkan hasil yang berbeda jika sampel ditambah sebagai objek penelitiannya.

2. Responden mengisi kuesioner dipengaruhi oleh psikologi responden itu sendiri sehingga dalam pengisian kuesioner mereka menjadi tidak teliti.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya kualitas pelayanan fiskus yang baik, kesadaran wajib pajak, dan keadilan pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Petugas pajak (fiskus) harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya.
3. Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemerintah di Kecamatan Padang Utara harus lebih mempertahankan bahkan meningkatkan keadilan dalam pemungutan pajak.
4. Untuk penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan variabel penelitian diluar model yang diteliti dalam penelitian ini seperti kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pemeriksaan pajak, tarif pajak, tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2008. Pengaruh Keadilan Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *UNISIA, Vol. XXXI No. 69 September 2008*
- Andriani, Desi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Dumai. *Skripsi: FE Unand*

- Arikunto, Suharmi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azmi, Anna A. Che and Kamala A. Perumal. 2008. Tax Fairness Dimensions In An Asian Context: The Malaysian Perspective, *International Review Of Business Research Papers, Vol. 4 No. 5 October-November 2008 Pp. 11-19*
- Boediono, B. 1996. *Perpajakan Indonesia. Jilid I*. Jakarta: Kawula Indonesia.
- Budi R Ikhsan. 2012. Kajian Terhadap Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *JAMBSP Vol 3 No 3 – Juni 2007: 288 – 310*
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori Dan Isu*. Jakarta: Kencana
- Dwi, Seftiawan Rully. 2009. Analisis Faktor Yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Skripsi*. Universitas Brawijaya
- Franklin, Bernama. 2008. Pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, administrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kecamatan Padang Barat. *Skripsi*: FE UNP
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Ikafitri, Dina Yunia. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. *Skripsi*: FE UNP.
- Jumy Riska. 2012. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Pekanbaru, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume 1 Nomor 2*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Karsimiati. 2009. Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Gabus-Pati. *Skripsi*: FE UNISBANK
- Kurniawan, Dedi. 2009. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Skripsi*: FE UNAND
- Lerche, Dietrich. 1980. Efficiency of Taxation in Indonesia. *BIES. Vol 16 No. 1, hal 34-35*
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Menika, Resfianis. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya. *Skripsi*: FE UNP
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Tesis*: Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

- Parasuraman, Zeihaml dan Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49, hal 41-50
- Priantara, Diaz. 2009. *Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penyidikan Pajak*. Jakarta: Malta Printindo
- Pris, K. Andarini. 2010. Dampak Dimensi Keadilan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Piliang, Wenedi. 2012. *Mafia Pajak Merajarela*. Pada *Expres* Edisi 13 Maret 2012. www.padang.expres.com
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonesia
- Republik Indonesia, *Undang-Undang no. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- Republik Indonesia, *Undang-Undang no. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Sapriadi, Doni. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Skripsi*. FE UNP
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Soemarso S. R. 1998. Dampak Reformasi Perpajakan 1984 terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Perpajakan Indonesia*. Vol. XLVI No. 3, hal 333-368
- Soetrisno, Loekman. 1994. *Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Perkotaan : Suatu Perspektif Sosiologis*. Jakarta : Direktorat Jendral Pajak. Diskusi terbatas “Penyempurnaan Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan serta Pemungutan Kembali Bea Balik Nama Atas Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan”
- Supriyono, Bambang. 2002. Peranan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. II No. 2
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Tesis: Pasca Sarjana* UNDIP
- Tjahjono, Achmad dan Triyono Wahyudi. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Utomo, Pudji Susilo. 2002. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak. *Tesis: Pasca Sarjana* UNDIP
- Wahyudi, Firman. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhanwajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayananpajak Pratama Blitar. *Skripsi*. FE UMM
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Witono, Banu. 2008. Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Volume 7, Nomor 2, September 2008, hlm.196-208*

Zain, M. 2004. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Penerbit PT. Salemba Empat.