

Pengaruh Penyuluhan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi di Indonesia

Yasir Iswanto^{1)*} ; I Nyoman Sumaryadi²⁾ ; Mansyur³⁾ ; Faria Ruhana⁴⁾

¹⁾ yasiris.kam@gmail.com, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Cilandak – Jakarta, Indonesia.

²⁾ nyomansumaryadi@gmail.com, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Cilandak – Jakarta, Indonesia.

³⁾ mansyur.ipdn@gmail.com, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Cilandak – Jakarta, Indonesia.

⁴⁾ fahriaruhana@gmail.com, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Cilandak – Jakarta, Indonesia.

*) *coresponding author*

Dikirim: 2022-03-26

Direvisi: 2022-03-28

Diterima: 2022-04-3

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji dan mengetahui besarnya pengaruh penyuluhan dan pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden diambil dari populasi penelitian sebanyak 16.850.000 orang pegawai menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, teknik kuesiober dan observasi. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi, uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi sederhana dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan yang mencapai 12,5 persen ditentukan oleh pengetahuan perpajakan yang di komunikasikan, sikap dan kesantunan, tingkat kejelasan yang dijelaskan, kerjasama dengan institusi/pihak lain, sikap dan kesantunan, tingkat kejelasan jawaban, keramahan, dan arahan yang diberikan (sosial, teknis); besarnya pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan yang mencapai 63,5 persen ditentukan oleh peraturan tentang pemberian kemudahan penyeteroran, peraturan tentang pemberian kemudahan pelaporan, Mobile Tax Unit, piloting mall pelayanan publik (MPP), piloting kios pajak, sikap dan kesantunan, konsultasi dan bimbingan, ketepatan waktu penyelesaian, dan kenyamanan ruang pelayanan; dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penyuluhan perpajakan dan pelayanan perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan perpajakan. Kontribusi pengaruh pelayanan perpajakan (0,556) lebih besar dari kontribusi pengaruh penyuluhan perpajakan (0,398) terhadap kepatuhan perpajakan.

Kata kunci : penyuluhan; pelayanan perpajakan; kepatuhan pajak.

ABSTRACT

This study aimed at examining and determining the magnitude of the effect of tax counseling and services on individual tax compliance. In this study, the researcher applied a quantitative approach. Samples consisted of 100 respondents selected from the research population of 16,850,000 employees using Slovin's formula. The employed data collection techniques were library study, questionnaire technique, and observation. The collected data were then analyzed through frequency distribution, validity & reliability tests, and simple & multiple regression analyses. Results showed that the magnitude of the effect of tax counseling on tax compliance reached 12.5%, influenced by the communicated tax knowledge, attitude & politeness, level of clarity explained, cooperation with other institutions/parties, level of clarity of answers, friendliness, and directions given (social and technical). Meanwhile, the magnitude of the effect of tax services on tax compliance reached 63.5%, influenced by regulations regarding the easiness of deposit, regulations regarding the easiness of reporting, mobile tax units, piloting public service malls, piloting tax stands, attitudes & politeness, consultation & guidance, timeliness of completion, and comfort of the service room. Furthermore, tax counseling and services simultaneously had a positive and significant effect on tax compliance. Partially, the contribution of the effect of tax services (0.556) is greater than that of tax counseling (0.398) to tax compliance.

Keywords: *counseling; tax services; tax compliance.*

Copyright (c) 2022 Yasir Iswanto; I Nyoman Sumaryadi; Mansyur; Faria Ruhana.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Dana yang terhimpun dari pajak, yang berarti berasal dari masyarakat/Wajib Pajak pada dasarnya adalah yang utama dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan negara; walau undang-undang mengamanatkan bahwa pajak adalah merupakan kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang “dapat dipaksakan”, namun kontribusi yang dilaksanakan dengan kepatuhan sukarela, dengan “sadar pajak”, tentu merupakan hal yang utama; untuk itu mengkomunikasikan dengan sebaik-baiknya makna dan arti penting perpajakan adalah hal yang sudah menjadi keharusan, dan diantara yang dapat dilakukan yang tampak adalah melalui penyuluhan dan pelayanan (perpajakan).

Sejauh ini Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan berbagai kegiatan penyuluhan dan pelayanan sedemikian rupa, dan sesuai data yang ada Direktorat Jenderal Pajak telah mematok tingkat kepatuhan pada target sebesar 80% ; Pada kondisi ini maka teridentifikasi terdapat adanya masalah sebagai berikut:

1. Belum pernah terpenuhi/tercapainya target yang ditetapkan ;
2. Belum dapat dipastikan, bahwa Wajib Pajak yang melapor memang dikarenakan patuh dan sadar pajak;
3. Juga belum dapat ditentukan apakah pelaporan pajak yang dilakukan Wajib Pajak dikarenakan pengaruh atau sebab-sebab lain;
4. Belum dapat diketahui berapa besar probabilitas penyuluhan dan pelayanan berpengaruh pada kepatuhan dan kesadaran perpajakan;
5. Secara keseluruhan belum dapat diyakini dan/atau dipastikan bahwa penyuluhan dan juga pelayanan yang dilaksanakan (efektif) berpengaruh terhadap Wajib Pajak untuk patuh dan sadar pajak, dalam arti dengan sukarela mentaati berbagai ketentuan peraturan perundangan perpajakan yang berlaku.

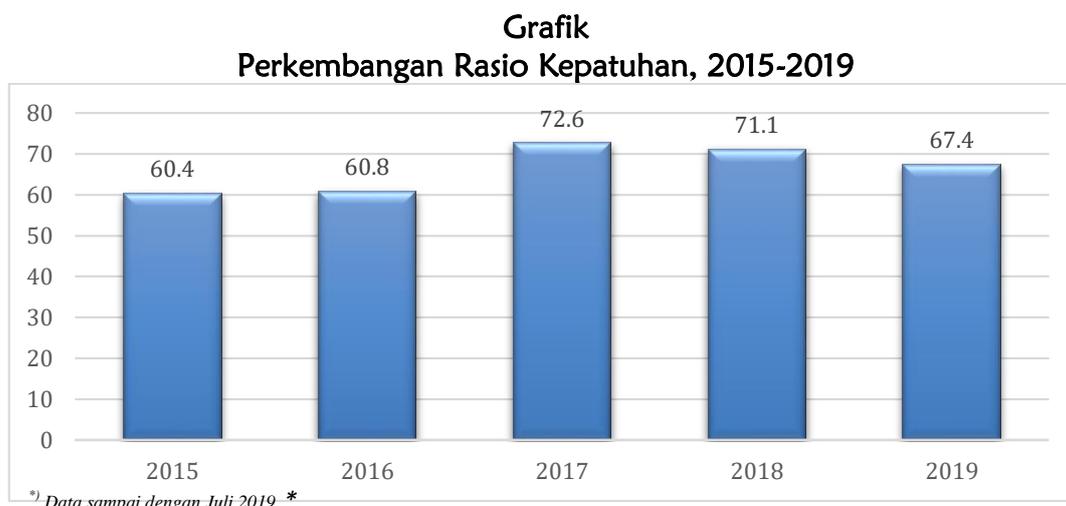
Sebagaimana telah dikemukakan diatas, menurut data HIS Consulting - Custom And Tax Solutions tampak terinci bahwa realisasi kepatuhan formal WP badan hanya mencapai 65,28%. Sementara, kepatuhan WP Orang Pribadi (OP) Karyawan dan non Karyawan masing-masing sebesar 73,2% dan 75,31% ; dan lanjut pada identifikasi masalah tersebut diatas tampak terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan pengkajian lebih jauh atas masing-masing permasalahan tersebut, namun demikian tentu tidak akan seluruhnya dikaji pada kesempatan ini. Penelitian ini hanya akan dibatasi pada Pengaruh penyuluhan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Kesadaran Pajak Orang Pribadi ; Pembatasan pada Orang Pribadi karena sebagaimana yang telah dikemukakan di halaman 17 , yakni didasarkan pada pemikiran bahwa Jumlah WP Orang Pribadi jauh lebih besar (16,85 juta) dibandingkan Jumlah WP Badan (1,47 juta), dan bahwa WP Badan (organisasi, usaha, perkumpulan dsb.) kesemuanya tentu berada dibawah kendali manusia/orang perorang atau Orang Pribadi.

Berdasarkan data Ditjen Pajak (DJP), jumlah Wajib Pajak (WP) yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada 2019 sebanyak 13,37 juta. Jumlah tersebut hanya mencapai 72,9% dari total WP yang wajib SPT sebanyak 18,33 juta.

Performa ini dibawah target 80%. Jika diperinci, realisasi kepatuhan formal WP badan hanya mencapai 65,28%. Sementara, kepatuhan WP Orang Pribadi (OP) Karyawan dan non Karyawan masing-masing sebesar 73,2% dan 75,31%. Dengan demikian tampak bahwa angka mutlak dari pelaporan/kepatuhannya menunjukkan angka sebesar 10.109 juta yang patuh untuk WP OP Karyawan, dan 2.289 juta untuk WP OP Non Karyawan.

1. Meskipun tidak mampu mencapai target yang ditetapkan, Direktur Penyuluhan, Palayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP, Hestu Yoga Saksama mengatakan ada pertumbuhan sekitar 820.000 dibandingkan tahun lalu. Pada tahun 2018 , kepatuhan formal mencapai 71,09%.
2. DJP telah mengupayakan tingkat kepatuhan penyampaian SPT , terutama untuk WP badan dan WP orang pribadi (OP) karyawan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah memperluas kerja sama Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) ke beberapa kementerian dan lembaga yang terkait dengan perizinan.
3. Patner DDTC Fiscal ResearchBawono Kristiaji berpendapat pemerintah harus terus mengupayakan peningkatan rasio kepatuhan WP. Upaya tersebut, salah satunya dilakukan melalui implementasi *Compliance Risk Management (CRM)*. “Selama ini kita tahu bahwa perlakuan kepada WP cenderung disamaratakan, baik bagi WP patuh, tidak patuh, maupun yang setengah-setengah”, ujar Bawono.
4. Dengan adanya *profiling* yang lengkap, sambungnya, otoritas bisa berfokus untuk meningkatkan kepatuhan bagi WP beresiko tinggi. Menurutnya, kepatuhan sukarela dari WP akan meningkat dengan adanya perlakuan yang tepat dari DJP melalui implementasi CRM.

Menurut Buku II Nota Keuangan RI untuk Tahun Anggaran 2020, catatan perkembangan ratio kepatuhan sejak tahun 2015 sebagai berikut :



Sumber : Buku II Nota Keuangan beserta RAPBN TA. 2020

Grafik diatas, dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2017, terjadi lonjakan rasio kepatuhan yang signifikan hingga mencapai 72,6 persen dan berlanjut di tahun 2018 dengan rasio kepatuhan sebesar 71,1 persen. Perbaikan rasio kepatuhan merupakan kombinasi peningkatan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, perubahan perilaku kepatuhan pasca tax amnesti, dan penambahan cakupan wajib pajak dalam sistem

administrasi perpajakan. Dalam hal ini dapat dinyatakan angka rasio kepatuhan adalah merupakan kombinasi dengan kepatuhan sukarela, yakni kepatuhan dapat dimaknai sebagai kesadaran, kesadaran perpajakan, atau dengan kata lain tingkat kepatuhan pajak yang semakin kuat, baik dari sisi jumlah wajib pajak terdaftar maupun rasio kepatuhan, merupakan fondasi dalam upaya pemerintah menciptakan sumber penerimaan yang berkelanjutan (*sustainable tax revenue*) berdasarkan kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*).

TINJAUAN PUSTAKA

Penyuluhan Perpajakan

Totok Mardikanto (2007: 3) dalam pidato pengukuhan sebagai guru besar di Universitas Sebelas Maret dengan judul 'Ilmu Penyuluhan Pembangunan sebagai Landasan Percepatan Ekonomi Rakyat untuk Penanggulangan Kemiskinan berbasis Potensi Daerah mengemukakan bahwa suatu kenyataan yang tidak dapat disangkal bahwa istilah penyuluhan yang di Indonesia semula hanya digunakan di lingkup kegiatan pertanian, kini telah digunakan hampir di semua sector kegiatan, seperti: Penyuluhan keluarga berencana, penyuluhan hukum, penyuluhan pajak, penyuluhan transmigrasi, penyuluhan koperasi, penyuluhan industry kecil, dll.

Berbeda dengan pemahaman awam yang mengartikan penyuluhan sekedar penyampaian informasi atau penerangan. Mardikanto (2003) mencatat perkembangan pengertian penyuluhan sebagai: kegiatan penyampaian informasi, penerangan, perubahan perilaku, proses pendidikan, rekayasa social (social engineering), pemasaran social (social marketing), perubahan social (social change), fasilitasi, pendampingan, pemberdayaan (empowerment), dan penguatan komunitas (community strengthening). Berdasarkan istilah-istilah tersebut, penyuluhan kemudian diartikan sebagai : Proses perubahan sosial, ekonomi dan politik untuk memberdayakan dan memperkuat kemampuan masyarakat melalui proses belajar bersama yang partisipatif agar terjadi perubahan perilaku pada diri semua pihak (individu, kelompok, kelembagaan) yang terlibat dalam proses pembangunan, demi terwujudnya kehidupan yang semakin berdaya dan semakin sejahtera secara mandiri, partisipatif dan berkelanjutan.

Menurut A.W. Van Den Ban dan H.S. Hawkins, dalam bukunya Penyuluhan Pertanian (1999: 24,25) yang pada intinya mengemukakan bahwa terdapat berbagai istilah atau persepsi yang agak berbeda dari makna penyuluhan; Belanda, Inggris, Jerman, Austria dll. yang kemudian diketengahkan "Namun demikian, masih ditemukan beberapa kesamaan persepsi untuk istilah 'penyuluhan'. Satu diantaranya, yaitu bahwa penyuluhan merupakan keterlibatan seseorang untuk melakukan komunikasi informasi secara sadar dengan tujuan membantu sesamanya memberikan pendapat sehingga bisa membuat keputusan secara benar".

Pelayanan Perpajakan

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sementara itu, Moenir (1992: 16) berpendapat bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Dalam hal pelayanan tersebut, Brata (2003: 9) mengemukakan bahwa Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayani.

Menurut Sampara, dalam Sinambela (2011: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, dalam konteks pelayanan public Haryatmoko (2011: 13) mendefinisikan pelayanan publik sebagai semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk pewujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakekatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Menambahkan pandangan ini, menurut Siagian, (2001:128-129) dalam Hardiyansyah (2011: 10) Teori ilmu administrasi negara pada dasarnya mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (welfare state). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut”.

Kepatuhan Perpajakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan padanan kata patuh = taat, kepatuhan sama dengan ketaatan, selanjutnya padanan kata yang lain adalah; loyal, manut, patuh, berdisiplin, setia, tawaduk. ...suka menurut (perintah dsb), taat (pada perintah, aturan, dsb.); Jadi dapat dikatakan bahwa patuh, kepatuhan, adalah menyangkut perilaku, kedisiplinan untuk menjalankan aturan yang berlaku, dimanapun, kapanpun.

Soerjono Soekanto dalam bukunya “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum”(dari R. Bierstedt 1970: 227, 228, 229), memberikan catatan sebagai berikut , (2019: 225, 226) :

“Di dalam sosiologi maka masalah kepatuhan terhadap kaedah-kaedah telah menjadi pokok permasalahan yang cukup banyak dibicarakan. Yang pada umumnya menjadi pusat perhatian adalah basis-basis atau dasar-dasar dari pada kepatuhan tersebut. Menurut Bierstedt, maka dasar-dasar kepatuhan adalah”:

a. Indoctrination

“Sebab pertama mengapa warga masyarakat mematuhi kaedah-kaedah adalah karena dia diindoktrinir untuk berbuat demikian ... “

b. Habituation

“Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku. ...”

c. Utility.

“... Salah satu faktor yang menyebabkan orang taat pada kaedah adalah karena kegunaan dari pada kaedah tersebut. Manusia menyadari, bahwa kalau dia hendak hidup pantas dan teratur maka diperlukan kaedah-kaedah”.

d. Group Identification.

“Salah satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaedah, adalah karena kepatuhan tersebut merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok ...”

Menyangkut derajat kepatuhan terhadap hukum Soekanto (2019: 272) mengemukakan bahwa tinggi rendahnya derajat kepatuhan terhadap hukum positif tertulis, antara lain ditentukan oleh taraf kesadaran hukum yang didasarkan pada faktor-faktor sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang peraturan
2. Pengetahuan tentang isi peraturan
3. Sikap terhadap peraturan
4. Perikelakuan yang sesuai dengan peraturan.

Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah diutarakan, tujuan penelitian, serta kajian teori yang dikemukakan, berikut disampaikan rumusan hipotesis penelitian:

1. Besarnya pengaruh penyuluhan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi ditentukan oleh edukasi, deseminasi inovasi, fasilitasi, konsultasi, supervisi (edfikasi).
2. Besarnya pengaruh penyuluhan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi ditentukan oleh ketepatan waktu, akurasi, kesopanan/keramahan, kemudahan, variasi model, kenyamanan.
3. Besarnya pengaruh penyuluhan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak orang pribadi ditentukan oleh edukasi, deseminasi inovasi, fasilitasi, konsultasi, supervisi (edfikasi). Ketepatan waktu, akurasi, kesopanan/keramahan, kemudahan, variasi model, kenyamanan.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut sugiyono dalam Sangadji, S. S. (2016) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Sampel penelitian sebanyak 100 responden diambil dari populasi penelitian sebanyak 16.850.000 orang pegawai menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, teknik kuesiober dan observasi. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi, uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi sederhana dan regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Pengaruh Penyuluhan Perpajakan terhadap Peningkatan Kepatuhan Perpajakan

Uji korelasi pada bagian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel (X1) dengan variabel (Y) atau kuat apa tidaknya hubungan antar kedua variabel ini. Hubungan antar variabel ini diukur dengan nilai koefisien, jika nilai yang di dapat menyentuh -1 berarti hubungan tersebut dianggap rendah namun sebaliknya jika nilai yang di dapat menyentuh angka 1 maka nilai tersebut dianggap tinggi atau kuat hubungannya.

Tabel Hasil Uji Korelasi dan Determinasi Variabel Penyuluhan Perpajakan dan Kepatuhan Perpajakan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.353 ^a	.125	.116	4.11536

a. Predictors: (Constant), Penyuluhan Perpajakan

Berdasarkan dari hasil korelasi antara variabel penyuluhan perpajakan (X1) dengan variabel kepatuhan perpajakan (Y) pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung dalam kedua variabel ini sebesar 0,353 artinya nilai r hitung pada variabel ini hampir menyentuh angka 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan pada variabel ini kuat atau saling mempengaruhi antar variabel. Selain itu, penelitian ini membutuhkan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel bebas bias menjelaskan seluruh varian dari variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0,125 atau 12,5% pengaruh variabel independent (bebas) terhadap variable dependent (terikat).

Selanjutnya dilakukan Uji regresi sederhana dilakukan dengan persamaan:

$$Y = a + bX_1$$

Keterangan:

Y : variabel terikat

a : konstanta regresi

bX1 : nilai turunan atau peningkatan variabel bebas

Tabel Hasil Pengukuran Persamaan Regresi dan Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.654	4.577		2.328	.022
	Penyuluhan Perpajakan	.703	.188	.353	3.735	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

Dari hasil uji diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 10,654 + 0,703 (X1)$. Berdasarkan hasil dari constant (a) sebesar 10,654 sedangkan

nilai dari penyuluh perpajakan adalah 0,703. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel X1 adalah 0,703. setiap penambahan 1% nilai penyuluh perpajakan, maka nilai dari kepatuhan perpajakan bertambah besar dan koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X1 dengan variabel Y berpengaruh positif.

Selanjutnya dilakukan uji t yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika t hitung lebih besar dari pada t tabel, tetapi sebaliknya jika t hitung lebih rendah dari pada t tabel maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat tidak mempunyai pengaruh.

Dasar untuk membandingkan nilai signifikansi jika nilai sig. Kurang dari 0,05 maka bisa dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat, tetapi jika nilai sig. Lebih dari 0,05 maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat. Dari hasil uji diatas diketahui nilai signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel penyuluh perpajakan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan perpajakan (Y).

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji t diketahui variabel penyuluh perpajakan (X1) mendapatkan nilai t hitung sebesar 3,735 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 bisa disimpulkan bahwa variabel penyuluh perpajakan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan perpajakan (Y).

Pengukuran Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Peningkatan Kepatuhan Perpajakan

Uji korelasi pada bagian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel (X2) dengan variabel (Y) atau kuat apa tidaknya hubungan antar kedua variabel ini. Hubungan antar variabel ini diukur dengan nilai koefisien, jika nilai yang di dapat menyentuh -1 berarti hubungan tersebut dianggap rendah namun sebaliknya jika nilai yang di dapat menyentuh angka 1 maka nilai tersebut dianggap tinggi atau kuat hubungannya.

Tabel Hasil Uji Korelasi dan Determinasi Variabel Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Perpajakan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.631	2.65770

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Perpajakan

Berdasarkan dari hasil korelasi antara variabel pelayanan perpajakan (X2) dengan variabel kepatuhan perpajakan (Y) pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung dalam kedua variabel ini sebesar 0,797 artinya nilai r hitung pada variabel ini hampir menyentuh angka 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan pada variabel ini kuat atau saling mempengaruhi antar variabel. Selain itu, penelitian ini membutuhkan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel bebas bias menjelaskan seluruh varian dari variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0,635 atau 63,5% pengaruh variabel independent (bebas) terhadap variable dependent (terikat).

Selanjutnya dilakukan Uji regresi sederhana dilakukan dengan persamaan:

$$Y = a + bX^2$$

Keterangan:

Y : variabel terikat

a : konstanta regresi

bX² : nilai turunan atau peningkatan variabel bebas

Tabel Hasil Pengukuran Persamaan Regresi dan Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.559	1.489		5.750	.000
	Pelayanan Perpajakan	.585	.045	.797	13.055	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

Dari hasil uji diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 8,559 + 0,585 (X^2)$. Berdasarkan hasil dari constant (a) sebesar 8,559 sedangkan nilai dari pelayanan perpajakan adalah 0,585. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel X² adalah 0,585. setiap penambahan 1% nilai pelayanan perpajakan, maka nilai dari kepatuhan perpajakan bertambah besar dan koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X² dengan variabel Y berpengaruh positif.

Selanjutnya dilakukan uji t yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika t hitung lebih besar dari pada t tabel, tetapi sebaliknya jika t hitung lebih rendah dari pada t tabel maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat tidak mempunyai pengaruh.

Dasar untuk membandingkan nilai signifikansi jika nilai sig. Kurang dari 0,05 maka bisa dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat, tetapi jika nilai sig. Lebih dari 0,05 maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat. Dari hasil uji diatas diketahui nilai signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel pelayanan perpajakan (X²) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan perpajakan (Y). Berdasarkan hasil dari perhitungan uji t diketahui variabel pelayanan perpajakan (X²) mendapatkan nilai t hitung sebesar 13,005 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 bisa disimpulkan bahwa variabel pelayanan perpajakan (X²) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan perpajakan (Y).

Pengukuran Pengaruh Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Peningkatan Kepatuhan Perpajakan

Uji korelasi pada bagian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel (X¹) dan (X²) dengan variabel (Y) atau kuat apa tidaknya hubungan antar ketiga variabel ini. Hubungan antar variabel ini diukur dengan nilai koefisien, jika nilai yang di dapat menyentuh -1 berarti hubungan tersebut dianggap rendah namun

sebaliknya jika nilai yang di dapat menyentuh angka 1 maka nilai tersebut dianggap tinggi atau kuat hubungannya.

Tabel Hasil Uji Korelasi dan Determinasi Variabel Penyuluhan Perpajakan dan Variabel Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.666	2.52760

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan

Berdasarkan dari hasil korelasi antara variable penyuluh perpajakan (X1) dan pelayanan perpajakan (X2) dengan variabel kepatuhan perpajakan (Y) pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung dalam ketiga variabel ini sebesar 0,820 artinya nilai r hitung pada ketiga variabel ini hampir menyentuh angka 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan pada variabel ini kuat atau saling mempengaruhi. Selain itu, penelitian ini membutuhkan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel bebas bisa menjelaskan seluruh varian dari variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0,673 atau 67,3% pengaruh variabel independent (bebas) terhadap variable dependent (terikat).

Selanjutnya dilakukan Uji regresi sederhana dilakukan dengan persamaan:

$$Y = a + bX1 + bX2$$

Keterangan:

Y : variabel terikat

a : konstanta regresi

bX1 : nilai turunan atau peningkatan variabel bebas x1

bX2 : nilai turunan atau peningkatan variabel bebas x2

Tabel Hasil Pengukuran Persamaan Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.101	2.935		.973
	Penyuluhan Perpajakan	.398	.118	.200	.001
	Pelayanan Perpajakan	.556	.044	.756	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

Dari hasil uji diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut: $Y = 0,101 + 0,398 (X1) + 0,556 (X2)$. Berdasarkan hasil dari constant (a) sebesar 0,101 sedangkan nilai dari penyuluhan perpajakan adalah 0,398 dan pelayanan perpajakan adalah 0,556. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi dari variable X1 adalah 0,398 dan variabel X2 adalah 0,556. setiap penambahan 1% nilai penyuluhan perpajakan dan pelayanan perpajakan secara simultan, maka nilai dari kepatuhan perpajakan bertambah besar dan koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X1 dan X2 dengan variabel Y berpengaruh positif.

Selanjutnya dilakukan uji F yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh simultan terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika F hitung lebih besar dari pada F tabel, tetapi sebaliknya jika F hitung lebih rendah dari pada F tabel maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat tidak mempunyai pengaruh.

Dasar untuk membandingkan nilai signifikansi jika nilai sig. Kurang dari 0,05 maka bisa dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat, tetapi jika nilai sig. Lebih dari 0,05 maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat.

Tabel Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1276.338	2	638.169	99.889	.000 ^b
	Residual	619.710	97	6.389		
	Total	1896.048	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Perpajakan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan

Dari hasil uji diatas diketahui. Berdasarkan hasil dari perhitungan uji F diketahui variabel penyuluhan perpajakan (X1) dan variabel pelayanan perpajakan (X2) mendapatkan nilai F hitung sebesar 99,889 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel penyuluhan perpajakan (X1) dan variabel pelayanan perpajakan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepatuhan perpajakan (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi dan analisis hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan yang mencapai 12,5 persen ditentukan oleh pengetahuan perpajakan yang di komunikasikan, sikap dan kesantunan, tk. kejelasan yang dijelaskan, kerjasama dengan institusi/pihak lain, sikap dan kesantunan, tk. kejelasan jawaban, keramahan, dan arahan yang diberikan (sosial, teknis). Adanya pengaruh yang dibentuk oleh indikator-indikator penyuluhan perpajakan tersebut menunjukkan bahwa di antara penyuluhan perpajakan dan kepatuhan perpajakan terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas yang bermakna bahwa apabila penyuluhan perpajakan ditingkatkan atau meningkat maka peningkatan tersebut secara stimulan diikuti dengan peningkatan kepatuhan perpajakan.
2. Besarnya pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan yang mencapai 63,5 persen ditentukan oleh peraturan tentang pemberiran kemudahan penyeteroran, peraturan tentang pemberian kemudahan pelaporan, Mobile Tax Unit, piloting mall pelayanan publik (MPP), piloting kios pajak, sikap dan kesantunan, konsultasi dan bimbingan, ketepatan waktu penyelesaian, dan kenyamanan ruang pelayanan. Adanya pengaruh yang dibentuk oleh indikator-

indikator pelayanan perpajakan tersebut menunjukkan bahwa di antara pelayanan perpajakan dan kepatuhan perpajakan terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas yang bermakna bahwa apabila pelayanan perpajakan ditingkatkan atau meningkat maka peningkatan tersebut secara stimulan diikuti dengan peningkatan kepatuhan perpajakan.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penyuluhan perpajakan dan pelayanan perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan perpajakan. Kontribusi pengaruh pelayanan perpajakan (0,556) lebih besar dari kontribusi pengaruh penyuluhan perpajakan (0,398) terhadap kepatuhan perpajakan. Meski demikian, dapat dinyatakan bahwa penyuluhan perpajakan dan pelayanan perpajakan merupakan faktor-faktor yang menentukan kepatuhan dan kesadaran perpajakan orang pribadi.

REFERENSI

- A.S Moenir. (1992) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ban, Van den A W dan H.S Hawkins. (1999). *Penyuluh pertanian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media. Komputindo
- Bierstedt, Robert. (1970) "An Analysis of Social Power," dalam Marivne E. Olsen., *Power in Societies*, New York: The MacMillan Company.
- Buku II Nota Keuangan RI untuk Tahun Anggaran 2020
- Departemen Pendidikan Nasional. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Mardikanto, T. (2003). *Redefinisi dan Revitalisasi Penyuluhan Pertanian*. Sukoharjo: PUSPA.
- Philip Kotler, (2002) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sangadji, S. S. (2016). Analisis Pengambilan Keputusan Konsumen terhadap Pembelian Jus Belimbing Winner Perkasa Indonesia Unggul Di Kota Depok (*Doctoral dissertation, Universitas Mecu Buana Jakarta*).
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

Soekanto, Soerjono. (2019). *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Totok Mardikanto. (2007). *Perilaku Organisasi, Program Pascasarjana Program Studi Penyuluhan Pembangunan/Pemberdayaan Masyarakat*. Surakarta: Pascasarjana UNS Surakarta.