

PENGARUH PERSEPSI PELAYANAN PEGAWAI PAJAK, PENGETAHUAN FRAUD WAJIB PAJAK DAN TIMBAL BALIK PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK OLEH WAJIB PAJAK
(Studi pada wajib pajak orang pribadi Kabupaten Demak)

THE EFFECT OF PERCEPTION OF TAX EMPLOYEE SERVICES, KNOWLEDGE OF FRAUD TAXPAYERS AND GOVERNMENT RECIPROCAL TO TAX COMPLIANCE BY TAX PAYERS
(Studies on taxpayers personally in Kabupaten Demak)

EMAN SUKANTO*, ALIF NAFIAH**

*) Staff Pengajar STIE Pelita Nusantara Semarang, Jawa Tengah

***) Alumni STIE Pelita Nusantara Semarang, Jawa Tengah

Abstract

This study measures the influence of perceptions of employee tax services, taxpayer knowledge about fraud and reciprocal government tax compliance by taxpayers in Kabupaten Demak. Sample in this research as many as 100 people taxpayer personal cross profession registered in KPP Demak. This study used questionnaire instrument. This research concludes, firstly, the perception of service tax officers have a positive effect on tax compliance, which means the better served, taxpayers more obedient. Second, the knowledge of fraud has an effect on tax compliance, meaning that the taxpayer understands about cheating and the consequences of fraud, they are more obedient. Third, the reciprocal government does not affect taxpayer compliance, meaning that taxpayers will remain obedient to pay taxes even if they do not get reciprocity.

Keywords: Tax Service, Fraud Knowledge, Government Reciprocity, Tax Compliance

Abstrak

Penelitian ini mengukur pengaruh persepsi pelayanan pegawai pajak, pengetahuan wajib pajak tentang fraud dan timbal balik pemerintah terhadap kepatuhan pajak oleh wajib pajak di wilayah Kabupaten Demak. Sample dalam penelitian ini sebanyak 100 orang wajib pajak pribadi lintas profesi yang terdaftar di KPP Demak. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Riset ini menyimpulkan, pertama, persepsi pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, artinya makin dilayani dengan baik, wajib pajak makin patuh. Kedua, pengetahuan tentang fraud berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, artinya makin paham wajib pajak tentang kecurangan dan akibat yang ditimbulkan oleh kecurangan, mereka makin patuh. Ketiga, timbal balik pemerintah tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, artinya wajib pajak akan tetap patuh membayar pajak meskipun tidak mendapatkan timbal balik.

Kata kunci: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Fraud, Timbal Balik Pemerintah, Kepatuhan Pajak

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan persentase terbesar penerimaan negaranya dari sektor pajak, yakni 81% di tahun 2016. Namun demikian, patut diakui, *tax ratio* masih cukup rendah jika dibandingkan dengan negara-negara maju. Tax Ratio menjadi isu utama dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu program utama pemerintah adalah menaikkan *tax ratio* tersebut melalui berbagai kebijakan. Pembangunan dan pelayanan publik memiliki ketergantungan yang besar dari sektor penerimaan pajak. Sudut pandang ekonomi mengatakan, pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Kinerja penerimaan pajak dapat dilihat dari pencapaian target penerimaan pajak. Pencapaian target dibutuhkan kerjasama yang baik dan berkelanjutan antara petugas pajak sebagai ujung tombak penerimaan negara dengan semua wajib pajak aktif yang memiliki kewajiban perpajakan. Namun demikian, kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh petugas pajak yang secara langsung melayani wajib pajak, masih banyak pengaruh lainnya, antara lain wawasan atau pengetahuan wajib pajak tentang *fraud* lebih spesifik lagi

tentang korupsi serta timbal balik pembangunan dan layanan publik yang diberikan pemerintah atas hasil dana pajak.

Fikriningrum (2012) menyimpulkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan salah satunya adalah kualitas pelayanan pegawai pajak dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Arum (2012) mendapatkan hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Zuliah Hanum (2007), menunjukkan bahwa pelayanan aparat pajak dan pengetahuan wajib pajak mengenai korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Supriyati dan Hidayati (2007) menunjukkan hal berbeda, bahwa pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Catarina dalam Mirangga (2011) menunjukkan dimana pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh tetapi sosialisasi perpajakan mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk patuh memenuhi kewajiban pajaknya. Hasil penelitian Giligan (2005) menunjukkan bahwa dimensi timbal balik pemerintah berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kepatuhan WP pribadi di Hong Kong (dalam Berutu dan Harto, 2004).

Sommerfeld, *et al* (1994) dalam Dwi (2012) menyatakan bahwa *tax gap* merupakan besarnya sejumlah penerimaan pajak yang hilang karena adanya ketidakpatuhan dari wajib pajak, yang bentuknya berupa penghasilan yang tidak dilaporkan (*underreported income*) maupun pengurang penghasilan yang lebih dilaporkan (*overstated deductions*). Menurut James (2003) dalam Pongtuloran (2010), besarnya *tax gap* mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*), semakin besar *tax gap* menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin rendah, sedangkan semakin kecil *tax gap* menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin tinggi. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan permasalahannya adalah apakah persepsi pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, apakah pengetahuan fraud wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, apakah persepsi timbal balik pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (www.pajak.go.id). Pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pembayaran pajak harus berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Sifatnya dapat dipaksakan. Hal ini berarti pelanggaran atas aturan perpajakan akan berakibat adanya sanksi.
3. Tidak ada kontra prestasi atau jasa timbal dari negara secara langsung kepada pembayar pajak.
4. Pemungutan pajak dilakukan oleh negara baik pusat maupun daerah (tidak boleh dilakukan oleh pihak swasta yang orientasinya adalah keuntungan).
5. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah bagi kepentingan umum.

2.2. Persepsi Pelayanan Pegawai Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang) (Aryobimo, 2012). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Santi, 2012). Suryadi, (2006) berpendapat bahwa pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan

prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.3. Persepsi Pengetahuan Fraud oleh Wajib Pajak

Statement on Auditing Standards No. 99 mendefinisikan *fraud* sebagai “an intentional act that result in a material misstatement in financial statements that are the subject of an audit. Sedangkan menurut *the Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)*, *fraud* adalah: “Perbuatan-perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan dengan sengaja untuk tujuan tertentu (manipulasi atau memberikan laporan keliru terhadap pihak lain) dilakukan orang-orang dari dalam atau luar organisasi untuk mendapatkan keuntungan pribadi ataupun kelompok yang secara langsung atau tidak langsung merugikan pihak lain”. *Fraud* terjadi karena ada tekanan (*pressure*), peluang (*opportunity*) dan rasionalitas (*rationalization*), atau disebut segitiga kecurangan (*fraud triangle*). Unsur tekanan bisa dalam bentuk kebutuhan keuangan, gaya hidup, serta tekanan pihak lain yang menyebabkan seseorang terdorong melakukan *fraud*. Unsur peluang antara lain lemahnya pengendalian internal, sistem yang mendukung, serta kepercayaan terhadap tugas seseorang terlalu luas dan berlebihan. Rasionalitas menerangkan dimana pelaku *fraud* sudah memperhitungkan secara matang tindakannya. Menurut *the Association Certified Fraud Examiners*, pengelompokan kecurangan menjadi tiga hal, yaitu:

1. Kecurangan Laporan Keuangan

Kecurangan ini didefinisikan sebagai kecurangan oleh manajemen atau pengelola perusahaan dalam bentuk salah saji material atas laporan keuangan yang merugikan *stakeholders* khususnya investor, kreditor atau otoritas perpajakan.

2. Penyalahgunaan Aset

Kecurangan ini terbagi dalam kecurangan kas dan kecurangan non kas. Kecurangan non kas sangat sering terjadi pada persediaan.

3. Korupsi

Kecurangan ini dapat dibedakan ke dalam pertentangan kepentingan (*conflict of interest*), suap (*bribery*), pemberian ilegal (*illegal gratuity*), dan pemerasan (*economic extortion*).

Merujuk pada pendapat AW Tunggal, *fraud* kadang memiliki anomali. Anomali *Fraud* (Kecurangan) bisa terjadi dimana saja, kurang lebihnya sebagai berikut.

1. Bahwasanya kecurangan masih terjadi pada entitas yang sudah memiliki pengendalian sangat kuat sekalipun.
2. Kecurangan masih terjadi di entitas yang sudah menerapkan sistem remunerasi yang cukup tinggi (gaji, tunjangan, insentif, bonus, fasilitas pendukung lainnya)
3. Kecurangan masih terjadi di entitas yang karyawannya nampak religius diatas rata-rata orang pada umumnya.
4. Kecurangan masih terjadi di entitas dimana kedisiplinan menjadi nafas dalam kesehariannya.
5. Kecurangan masih terjadi di entitas dimana mereka membuat sendiri aturan tentang anti kecurangan dan memerintahkan orang lain untuk mematuhi.
6. Kecurangan masih terjadi di entitas dimana mereka mengajarkan orang lain untuk mematuhi peraturan dan mengajarkan anti kecurangan.
7. Kecurangan masih terjadi pada level yang seharusnya mereka memberi contoh berperilaku anti curang.

Skema *fraud* yang terjadi di entitas pemerintah cukup banyak dan beragam, Sukanto (2007) dari sumber BPKP (2004) menjabarkan secara rinci tindak kecurangan dari segi penerimaan maupun pengeluaran. Rangkumannya adalah sebagai berikut:

Dari segi penerimaan:

1. Rendahnya anggaran penerimaan pajak, PBB, Bea Cukai, retribusi dan pajak lainnya dibanding potensi yang tersedia.
2. Manipulasi restitusi pajak.
3. Laporan SPT pajak bulanan maupun tahunan yang tidak sesuai dengan potensi pajak yang sesungguhnya.
4. Kesalahan pengenaan tarif pajak maupun bea.
5. Pembebasan pajak atas bahan baku impor tujuan ekspor tidak sesuai data sesungguhnya.
6. Perusahaan yg ditunjuk oleh pemerintah pusat /daerah memperkecil data volume produksi pertambangan atau hasil alam.
7. Memperbesar biaya *cost recovery*, sehingga setoran hasil menjadi berkurang.
8. Kontrak pembagian hasil atas tambang yang merugikan negara.
9. Pemegang HPH maupun masyarakat mengeksploitasi hutan diluar kewilayahannya.
10. Penjualan aset pemerintah tidak berdasar harga wajar atau harga pasar.
11. Pelaksanaan tukar guling (*ruislaag*) yang merugikan negara dan pemanfaatan tanah negara yang harga sewanya tidak wajar (dibawah pasar).
12. Penerimaan yang seharusnya masuk ke rekening kas negara, namun masuk ke rekening atas nama pejabat atau perorangan, meskipun pejabat tersebut pimpinan instansi yang bersangkutan, namun cara ini berpotensi merugikan negara.

Dari segi pengeluaran :

1. Pengeluaran belanja/jasa atau perjalanan dinas barang fiktif.
2. Pembayaran ganda pejabat atau pegawai yang diperbantukan.
3. Penggelembungan (*mark-up*) harga, atau harga patokan terlalu mahal dibandingkan harga pasar.
4. Pelaksanaan sistem tender, penunjukan rekanan dan atau konsultan, persyaratan kualifikasi, dan lain-lain tidak sesuai standar prosedur, atau sesuai prosedur tetapi hanya memenuhi persyaratan formalitas.
5. Pemenang tender men-sub kontrak-kan pekerjaannya kepada pihak ketiga, sehingga posisi rekanan tidak lebih sebagai *broker* semata.
6. Rekanan atau konsultan tidak mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai jadwal yang ditetapkan.
7. Pekerjaan atau barang yang dihasilkan tidak sesuai spesifikasi.
8. Program bantuan sosial atau penanggulangan bencana yang salah sasaran.
9. Adanya “percaloan” dalam pengurusan alokasi dana, sehingga instansi atau daerah yang ingin mendapatkan alokasi anggaran perlu mencadangkan dana untuk komisi.
10. Biaya yang terlalu tinggi pada penunjukan konsultan keuangan, akuntan, *underwriter*, dan penggunaan tenaga profesional lainnya terkait dengan program pemerintah atau BUMN.
11. Privatisasi BUMN yang merugikan negara.
12. Biaya restrukturisasi, bantuan likuiditas dan biaya lain-lain yang sejenis yang merugikan negara.

Hasil Survey Persepsi Masyarakat yang dilakukan oleh Doni dkk pada tahun 2010 dibawah pengawasan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menunjukkan bahwa kesadaran (*Awareness*) responden terhadap fenomena korupsi cukup tinggi dan pengetahuan mereka terhadap kasus-kasus korupsi terkini juga baik. Responden umumnya menyikapi (*Attitude*) korupsi sebagai sesuatu yang buruk. Hasil ini seperti hasil yang didapatkan pada survei sejenis yang diadakan tahun 2006 menunjukkan sikap negatif terhadap korupsi. Kecenderungan perilaku (*Behavior*) responden positif terhadap keinginan melapor yang menunjukkan kecenderungan sebagian besar responden untuk melaporkan korupsi yang terjadi di sekeliling mereka. Sedangkan kecenderungan terhadap perilaku koruptif relative kecil dengan hanya sebagian kecil responden yang berusaha mempercepat layanan dengan membayar lebih apabila situasinya terjadi (www.KPK.go.id).

2.4. Persepsi Timbal Balik Pemerintah

Timbal balik pemerintah (*exchange with the government*), membahas tentang timbal balik yang secara tidak langsung diberikan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak. Persepsi ini erat

kaitannya dengan cara wajib pajak membentuk persepsi kepada pemerintah. Cara pemerintah membangun dan memperhatikan kesejahteraan masyarakat sebagai imbalan mereka untuk membayar pajak. Selain itu, timbal balik pemerintah juga sangat erat dengan manfaat yang didapat pemerintah atas pemenuhan kewajiban perpajakan dari para wajib pajak. Timbal balik pemerintah dikatakan maksimal apabila pelayanan masyarakat sudah dirasa nyaman. Pelayanan ataupun fasilitas publik yang diberikan oleh pemerintah berjalan sesuai dengan fungsinya dan terjaga kegunaannya untuk waktu yang lama. Sebaliknya timbal balik pemerintah dirasa rendah ketika masyarakat masih resah dengan pelayanan dan fasilitas publik yang diberikan oleh pemerintah.

2.5. Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak

Devano dan Rahayu, (2006) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Menurut Nurmantu (2010), mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Jadi, kepatuhan wajib pajak dapat diartikan keadaan wajib pajak yang taat, tunduk, patuh dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan dan undang-undang yang berlaku.

Jenis-Jenis Kepatuhan

Ada dua jenis kepatuhan, yaitu:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundangundangan perpajakan.
- b. 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. 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 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.

2.6. Penelitian Terdahulu

Sebagai penguat penelitian ini, telah banyak dilakukan penelitian dengan variabel sejenis berikut adalah beberapa penelitian yang relevan.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Analisis Penelitian	Hasil
Fauziati dan Syahri (2015)	Pengaruh efektifitas sistem perpajakan dan Pelayanan fiskus	Variabel independen : efektifitas sistem perpajakan dan pelayan fiskus.	Analisis Regresi Berganda	Hasilya menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak dapat memediasi dengan

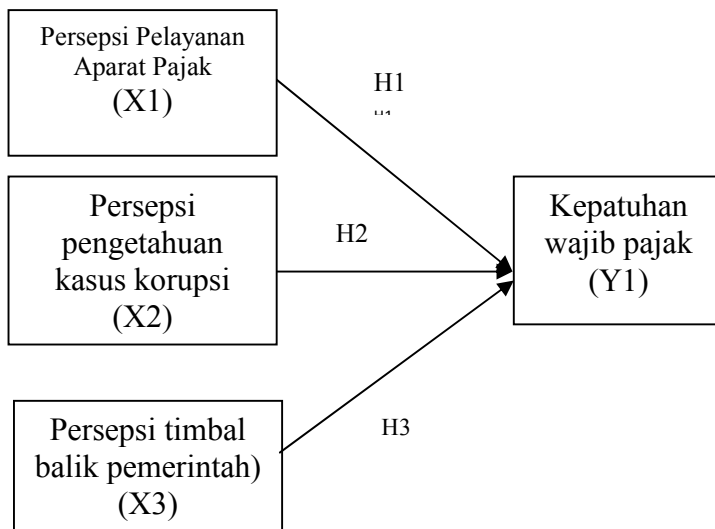
	terhadap kemauan untuk membayar Pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai Variabel intervening	Variabel intervening :kesadaran membayar pajak Variabel dependen : kemauan membayar pajak		baik. Setiap variabel independen berpengaruh langsung terhadap variabel dependen
Susanto (2013)	pengaruh persepsi pelayanan aparat pajak, persepsi pengetahuan wajib pajak dan persepsi pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak	Variabel independennya adalah pelayanan aparat pajak, persepsi pengetahuan wajib pajak dan persepsi pengetahuan korupsi sementara dependennya kepatuhan wajib pajak	Metode Analisis yang digunakan adalah regresi berganda	Hasil yang diperoleh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen
Berutu (2013)	Persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan WP OP	Variabel Independennya adalah dimensi Keadilan Umum dan Distribusi Pembebanan Pajak, Timbal Balik Pemerintah, Ketentuan-ketentuan Khusus, Struktur Tarif Pajak yang lebih disukai, Kepentingan Pribadi. Sementara dependennya adalah Kepatuhan wajib pajak	Metode Analisis yang digunakan adalah regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepatuhan WP OP pada dimensi persepsi keadilan pajak dipengaruhi oleh tarif pajak yang lebih disukai (<i>preferred tax rate structures</i>) yang dibebankan kepada masing-masing WP OP, yaitu tarif pajak progresif. WP OP merasa adil jika tarif pajak dibebankan sesuai dengan tingkat penghasilan masing-masing yang dapat meningkatkan perilaku kepatuhan pajak mereka.
Aisyah (2013)	Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan implikasinya terhadap penerimaan pajak (survei pada KPP wilayah DJP Jawa barat I	Variabel Independennya pemeriksaan pajak, interveningnya adalah kepatuhan pajak dan Variabel dependennya penerimaan pajak	Metode Deskriptif dan Verifikatif	Hasilnya menunjukkan bahwa Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Madya Wilayah DJP Jawa Barat I. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Madya Wilayah DJP Jawa Barat I.
Saefudin	Peran motivasi	Sebagai variabel	Analisis Regresi	Hasilya menunjukkan

(2012)	dalam memoderasi pengaruh kesadaran wajib Pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak Terhadap kinerja penerimaan pajak (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama Gayamsari Semarang)	Independen adalah Pengaruh kesadaran, pelayanan perpajakan dan kepatuhan pajak Variabel moderatingnya adalah motivasi pajak variabel dependennya adalah Kinerja penerimaan pajak	Berganda	bahwa motivasi tidak dapat memoderasi dengan baik setiap variabel independen berpengaruh langsung terhadap variabel dependen
--------	--	--	----------	--

2.7. Kerangka Pemikiran

Variabel-variabel yang akan diuji pada penelitian akan dijelaskan secara gambar sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



2.8. Hipotesis

- H1:** Persepsi pelayanan aparat perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2:** Persepsi tentang pengetahuan kasus korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3:** Persepsi tentang timbal balik pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi pelayanan aparat pajak, pengetahuan fraud oleh wajib pajak dan persepsi timbal balik pemerintah, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak.

Tabel 2. Tabel Definisi Operasional

No	Nama Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sumber
1.	Persepsi pelayanan aparat perpajakan	Keadaan dimana wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan aparat pajak atas interaksi langsung yang dijalin dengan aparat pajak.	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pajak memberikan pelayanan dengan baik b. Petugas pajak memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan c. Tarif pajak yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan aparat pajak yang baik. d. Petugas pajak membantu Pembayaran pajak menjadi mudah dan efisien. e. Petugas membantu kesulitan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. 	Nugroho, (2006) dalam Fitriyani, (2014) dengan modifikasi
2.	Persepsi pengetahuan fraud	Suatu keadaan dimana wajib pajak melihat adanya bentuk penyimpangan dalam bentuk korupsi terhadap uang pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak baik dari pemberitaan media atau pengalaman pribadinya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Awareness terhadap kasus korupsi. b. Knowledge tentang korupsi c. Attude terhadap kasus korupsi d. Behavior terhadap kasus korupsi 	Krisnawati, (2014) dengan modifikasi
3.	Persepsi timbal balik pemerintah	Timbal Balik Pemerintah dimensi ini terkait dengan timbal balik yang secara tidak langsung diberikan pemerintah atas beban pajak yang diberikan oleh WP OP.	<ul style="list-style-type: none"> a. Manfaat dari pemerintah. b. Pajak yang harus di bayarkan sesuai dengan manfaat yang di dapat dari pemerintah. c. Manfaat yang diterima dari timbal balik pemerintah sesuai dengan pajak yang di bayarkan. 	Berutu, (2013) dengan modifikasi
4.	Kepatuhan Wajib Pajak	Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formaldan semua ketentuan material perpajakannya yakni Sesuai dengan undang - undang perpajakan. (Ismawan, 2001) dalam Saefudindkk, (2013).	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepatuhan dalam melaporkan seluruh penghasilan b. Mengikuti masyarakat sekitar saudara yang melaporkan pajaknya secara benar c. Patuh pelaporan pajak karena mengetahui prosedur pelaporan d. Peraturan sudah seimbang antara hak dan kewajiban wajib pajak e. Tarif pajak sudah sesuai dengan kewajiban wajib pajak. f. Pungutan pajak sudah sesuai dengan keadaan perekokomian 	Saefudin, (2013) dengan modifikasi

Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak. Data yang diperoleh menunjukkan jumlah wajib pajak yang terdaftar 663.796 hanya 265.618 yang menjadi wajib pajak aktif. Untuk menentukan ukuran sampel wajib pajak

orang pribadi efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak digunakan rumus *Slovin*, yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{265.618}{1 + 265.618 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{265.618}{2657,18}$$

n = 99,9 (100)

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi kesalahan.

4. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang wajib pajak pribadi lintas profesi yang terdaftar di KPP Demak, maka dilakukan uji kualitas data. Berdasarkan uji kualitas data menunjukkan data variabel persepsi pelayanan pegawai pajak, persepsi pengetahuan korupsi dan persepsi timbal balik pemerintah cukup reliabel dan valid. Berdasar pengujian reliabilitas, *Cronbach Alpha* menunjukkan diatas 0,70 dan pengujian validitas dengan korelasi pearson menunjukkan signifikan pada *alpha* 5 persen. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa tingkat probabilitas dari uji *Kolmogorov Smirnov* nilai adalah 1,307 dan signifikansi pada 0,06. Hal ini berarti data terdistribusi secara normal karena nilai $p = 0,06 > 0,05$. Data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi yang kuat antara variabel bebas, hal ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* untuk semua variabel $> 0,10$ dan nilai *VIF* < 10 . Hasil uji *Glejser* menunjukkan bahwa probabilitas untuk semua variabel independen tingkat signifikansi $> 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas. Hasil uji *Durbin-watson (DW)* menunjukkan *Dw* terletak diantara *dU* dan *4-Du*, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala autokorelasi.

Pengujian Hipotesis

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.627	2.344		-.268	.790
PELAYANAN.X1	.464	.124	.315	3.743	.000
FRAUD .X2	.363	.080	.407	4.535	.000
TIMBALBALIK.X3	.216	.115	.187	1.884	.063

a. Dependent Variable: KEPATUHAN(Y)

Persepsi Pelayanan Aparat Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 3, Hipotesis 1 diterima, karena dilihat dari tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa persepsi pelayanan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan petugas pajak merupakan citra dari customer service *front office* perpajakan di Indonesia. Pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk pengabdian pemerintah kepada warganya. Pelayanan yang baik akan membentuk pandangan yang baik pula. Ketika masyarakat telah membentuk persepsi yang baik terhadap pegawai yang melayani, maka masyarakat akan

merasa dihargai karena kurang pemahamnya mereka tentang pajak bisa dituntaskan. Dengan demikian wajib pajak akan secara suka rela melakukan kewajiban pajaknya. Penelitian sejalan dengan yang dilakukan Halimi (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Petugas pajak yang cepat tanggap dan membantu wajib pajak ketika mengalami kesulitan serta memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi akan mempengaruhi kepatuhan pajak.

Pengetahuan Fraud oleh WP Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Pajak

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $4,535 > 1,987$. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengetahuan korupsi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) yang memberikan kesimpulan pengetahuan korupsi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Namun demikian berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Novanto (2013) yang menunjukkan hasil bahwa persepsi pengetahuan korupsi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Persepsi Timbal Balik Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga setelah dilakukan pengujian, didapatkan hasil bahwa nilai sig 0,063 lebih tinggi dari nilai $\alpha = 0,05$, maka hipotesis ditolak. Artinya para wajib pajak berpersepsi bahwa bagaimanapun bentuk timbal balik pemerintah tidak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Berutu (2013) mengambil variabel pengaruh keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan lima dimensi keadilan pajak sebagai variabel independen yang salah satunya adalah timbal balik pemerintah. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa timbal balik pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Anbiya (2013) menunjukkan bahwa timbal balik pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. terbukti dengan kematangan pemerintah dalam memberikan timbal balik berupa fasilitas publik membuat para wajib pajak dengan suka rela memenuhi kewajiban pajaknya.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi R Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.565	.550	2.50734

a. Predictors: (Constant), TIMBALBALIK.X3, PELAYANAN.X1, FRAUD.X2

b. Dependent Variable: KEPATUHAN.Y

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diatas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,550 hal ini berarti 55% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi ketiga variabel independen yaitu persepsi pelayanan aparat pajak, pengetahuan fraud dan persepsi timbal balik pemerintah sedangkan 45% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Simpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persepsi pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar dengan tingkat sig 0,000
2. Persepsi pengetahuan korupsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan tingkat sig sebesar 0,000.

3. Persepsi timbal balik pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat sig sebesar 0,063.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pegawai pajak perlu terus meningkatkan layanan yang terbaik bagi wajib pajak dengan meningkatkan profesionalisme kerja sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Sistem informasi perpajakan yang dikelola Ditjen pajak perlu ditingkatkan keefektifan pelaksanaannya.
- c. Pemerintah terus mengupayakan peningkatan *tax ratio* sehingga dapat meminimalkan *tax gap* yang ada.
- d. Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar dalam menopang pembangunan maka sudah seharusnya semua wajib pajak di Indonesia patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- e. Wajib pajak ikut berperan aktif untuk mencegah tindak kecurangan dalam sistem perpajakan di Indonesia. Juga berperan dalam mencegah kecurangan atas penggunaan anggaran negara.
- f. Menyampaikan aspirasi tentang perpajakan kepada pemerintah, agar pemerintah bisa mengetahui kendala apa yang dimiliki sekaligus memberikan solusi yang terbaik, karena tugas pemerintah bukan hanya mewajibkan rakyatnya membayar pajak, namun juga memberi edukasi dan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang ingin berperan serta membangun negara dengan membayar pajak.
- g. Penelitian selanjutnya hendaknya menambah indikator (jumlah item pertanyaan) untuk setiap variabel penelitian serta dibarengi instrument wawancara, agar hasil penelitian lebih luas atau mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating*. Skripsi Program Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Adriati, Wella. 2013. *Pengaruh Ekstensifikasi Pajak Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak (Pratama) Kota Tanjungpinang*. Jurnal kuntansi Tanjung Pinang : Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Ali Haji Kota Tanjung Pinang.
- Anbiya, Fadina. 2013. *Evaluasi Tingkat Kepatuhan Pajak Di Indonesia Dan Australia Ditinjau Dari Sistem Pemungutan Pajak, Timbal Balik Pemerintah, Dan Upaya Peningkatan Kepatuhan Pajak*. Jurnal Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Surabaya.
- Aryobimo, Putut Tri dan Cahyonowati, Nur. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Skripsi Program Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- 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. Diakses tanggal 2 Desember 2009 dari <http://google.co.id/>

- Berutu, Dian. Anggraeni.2013. *Persepsi Keadilan Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)*.Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Fikriningrum, Winda. Kurnia.2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol. 3, No. 1.Nopember.Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.
- Ibtida, Reisyah. 2010 *Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kinerja penerimaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening (studi pada wajib pajak di Jakarta Selatan)*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Fauziati, Popi dan Syahri, Arifin.2015.*Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening*. Akuntabilitas Vol. VIII, No. 1, April 2015P-ISSN: 1979-858XHalaman 47 – 60. 1 April 2015. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
- Hermawan, Adiputra. 2014. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Pasal 25 Badan (Studi pada KPP Makassar Selatan)*, Skripsi. Makasar: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Hassanudin.
- Jessica, Novia Susanto, 2013. *Analisis pengaruh persepsi aparat pajak, pengetahuan pajak dan penguasaan korupsi terhadap kepatuhan pajak(kajian empiris pada wajib pajak yang memiliki usaha dikota Probolinggo kecamatan Mayangan)*. Jurnal Akuntansi. Surabaya :Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Surabaya.
- Nugroho, Rahman Adi. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Intervening.(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)*. Skripsi Akuntansi. Semarang : Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Purwanto, Budi Agus. 2013. *Model Praktikum Uji Instrument Penelitian, Uji Regresi dan Asumsi Klasik*.Stipena Semarang
- Sugiyono, 2007. *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta Bandung.
- Sukanto, Eman, 2007. *Persepsi Auditor Internal, Akuntan Publik dan Auditor Pemerintah, terhadap Penugasan Fraud Audit dan Profil Fraud Auditor. Tesis Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro*.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.
- Suryadi. 2006. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur*. Jurnal Keuangan Publik. 4 (1), h:105-121.
- Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga)*. Dalam *Symposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto 2010* : Universitas Jenderal Soedirman.
- Muhardiansyah, Doni dkk *Persepsi Publik Terhadap Korupsi dan KPK*” <http://acch.kpk.go.id>.
www.pajak.go.id
www.ilmuakuntansi.web.id.