

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KOMPETENSI FISKUS
TERHADAP WAJIB PAJAK
DENGAN MEDIASI KESADARAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
di Samsat Kabupaten Semarang)**

ErfinaZuana¹⁾, Patricia Dhiana Paramita.²⁾, Rita Andini³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2,3)} Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of fiscus competence and quality of fiscus service to taxpayers compliance by mediating taxpayer awareness (Case Study on Motor Vehicle Taxpayers in Semarang District Samsat)

The population of this research is taxpayers in the SmarangSamsat Office as many as 100 respondents using questionnaires The sampling method of this study uses the Slovin formula obtained by 100 respondents. Data testing was carried out by instrument testing consisting of validity and reliability testing. The next test is using the normality test. Next Classical Assumption Test consists of multicollinearity test, heteroscedasticity test and autocorrelation test. Then the regression analysis was tested with F test, Test of determination coefficient and t test and mediation test using sobel test.

Based on the results of hypothesis testing: Service quality has a positive effect on taxpayer awareness. Competence has a positive effect on taxpayer awareness. Service quality has a positive effect on taxpayer compliance. Tax competency has a positive effect on taxpayer compliance. Taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance. The awareness of taxpayers mediates the effect of service quality on taxpayer compliance. The awareness of taxpayers mediates the influence of competencies on taxpayer compliance. Test results between variables have a significant value of 0.000 <0.05, which means that the variables have a positive effect on each other.

So that the Semarang District Samsat Office does not only improve the quality of service and the competence of the tax authorities, but is supported by the addition of a number of counters and other supporting infrastructure suggestions that can increase the value of compliance and awareness for taxpayers.

Keywords: *Service quality of tax authorities, competence, taxpayer awareness, taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Penerimaan perpajakan mempunyai peranan yang sangat strategis dan merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan nasional.

Besarnya jumlah penerimaan pajak tergantung dari tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat

Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Namun dalam hal meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak tidak mudah. Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan dan pada setiap lini pemerintahan yang berhubungan dengan sistem pembayaran pajak.

Sama halnya pada Samsat Kabupaten Semarang, dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak maka diperlukan adanya peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pengamatan peneliti sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya pada kendaraan bermotor maka yang perlu diketahui yaitu tingkat kualitas pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan fiskus menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain kualitas pelayanan, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tentunya tidak terlepas dari pengetahuan dan ilmu yang dimiliki oleh petugas fiskus. Terlebih pada kantorsamsat yang tentunya memiliki kesibukan yang padat yang tentunya membutuhkan tingkat kompetensi yang tinggi.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak tentunya juga dibutuhkan adanya perilaku atau niat yang timbul dari diri wajib pajak itu sendiri. Dengan kata lain, dibutuhkan adanya kesadaran wajib pajak guna mematuhi peraturan yang ada yaitu dengan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko dalam Arum dan Zulaikha, 2012). Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak 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. Sedangkan Waluyo (2008:2) menjelaskan pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dirunjut, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan

Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak menurut yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, menurut Siti Resmi (2011:7), yaitu:

a. Menurut Golongan:

1. Pajak langsung: pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain.
2. Pajak tidak langsung: pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

b. Menurut Sifat

1. Pajak subjektif: pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan

pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

2. Pajak objektif: pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.

c. Menurut Lembaga Pemungut

1. Pajak Negara (pajak pusat): pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
2. Pajak Daerah: pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Supadmi, 2009). Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses tindakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang melalui aktivitas yang dilakukan orang lain secara langsung (Pandiangan, 2005:3). Sedangkan menurut Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009:3) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan

manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan.

Fiskus adalah pegawai pemerintahan yang memiliki kewenangan, dalam pelaksanaan peraturan perpajakan, pegawai pemerintah yang dimaksud adalah DJP dan pejabat yang sedang diberi kewenangan untuk melaksanakan peraturan perpajakan (Widiastuti, 2015). Sedangkan menurut Alam (2003) Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan pajak pada Wajib Pajak mengenai perpajakan. Tugas fiskus saat ini tidak lagi melakukan penetapan semua jumlah pajak terhutang yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan. Fiskus bertanggung jawab dalam tingkat pencapaian pajak, apakah tingkat pencapaian pajak yang diharapkan dan didapatkan telah sesuai.

Kompetensi Fiskus

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Wibowo, 2010:324). Menurut Boulter et al. (dalam Rosidah, 2003:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan

melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kesadaran untuk membayar pajak tidak tumbuh di masyarakat disebabkan adanya perbedaan kepentingan antara wajib pajak dengan pemerintah dalam pelaksanaan perpajakan. Sampai sekarang masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pajak merupakan pungutan bersifat paksaan yang merupakan hak istimewa pemerintah dengan tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada pembayar pajak.

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya (Suhardito, B. & Sudibyo, B. 1999). Definisi lainnya menyebutkan Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah perilaku Wajib Pajak berupa cerminan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai dengan adanya kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Hidayati, 2014).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh

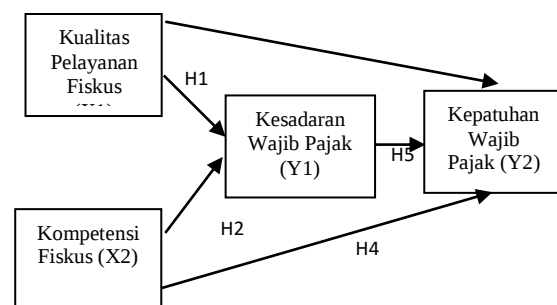
berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan.

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Erard dan Feinstein dalam Rahayu (2006:111), “Kepatuhan wajib pajak merupakan rasa bersalah dan rasa malu dari setiap persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan dari pemerintah”.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai sebagaimana terdapat pada gambar 1.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Menurut Arikunto (2009) Sampel adalah

bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti).

Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada SamsatKabupatean Semarang sejumlah 1815 wajib pajak. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode probabilitas yaitu dengan memberikan peluang yang sama pada setiap individu yang dijadikan sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Ghozali(2015), sebagai berikut :

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

Dimana

n = Jumlah sampel

N= Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (10%)

Jumlah populasi yang diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 1815 WP, untuk itu diperoleh ukuran sampel 94,7dibulatkan 100 responden

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Menurut Umar (2003) data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil langsung dari responden yang meliputi data dari diri tentang responden melalui kuesioner yang dijawab oleh responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner yang terdiri dari sejumlah pernyataan dan pertanyaan tertulis kepada responden tentang kualitas layanan fiskus, kompetensi fiskus, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 dimana 1 menunjukkan tingkatan sangat tidak setuju sedangkan tingkatan 5 menunjukkan sangat setuju dan diberi skor atau nilai sebagai berikut:

Jawaban SS (Sangat Setuju) bobotnya5

Jawaban S (Setuju) bobotnya4

Jawaban N (Netral) bobotnya3

Jawaban TS (Tidak Setuju) bobotnya2

Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) bobotnya1

HASIL DAN ANALISIS

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas indikator-indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kompetensi fiskus(X_2), Kesadaran wajib pajak (Y_1), maupun Kepatuhan wajib pajak (Y_2) menunjukkan bahwa semua indikator mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (r_{tabel} untuk $df = n-2 = 98$ adalah sebesar 0,197), maka semua indikator dinyatakan valid, sehingga layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 1
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,864	Reliabel
Kompetensi fiskus(X ₂)	0,810	Reliabel
Kesadaran wajib pajak (Y ₁)	0,719	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Y ₂)	0,738	Reliabel

Sumber :Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas diperoleh hasil yang menunjukkan $\alpha_{cronbach} > 0,7$. Hal ini berarti semua butir dapat dinyatakan reliabel, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua butir/ item dari variabel independen dan variabel dependen ini adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

hasil uji *kolmogorov-smirnov*, nilai probabilitas signifikansi (Asymp. Sig) adalah sebesar 0,895 untuk regresi I dan 0,507 untuk regresi II nilai ini lebih dari 0,05. **Uji Multikolinearitas**

Tabel 2
Uji Multikolinearitas Regresi I

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,670	1,492
2	Kompetensi fiskus(X ₂)	0,670	1,492

Sumber : Data Primer, Diolah , 2018

Tabel 3
Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,571	1,751
2	Kompetensi fiskus(X ₂)	0,424	2,357
3	Kesadaran wajib pajak (Y ₁)	0,375	2,668

Sumber : Data Primer, Diolah , 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk semua variabel adalah lebih dari 0,1, dan nilai VIF untuk semua variabel mempunyai nilai kurang dari 10, artinya model regresi I dan II terbebas dari gejala multikolinearitas sehingga model regresi layak untuk dianalisis lebih lanjut

Tabel 4
Uji Autokorelasi

No	Regresi	dw	ket
1	Regresi I	2,088	Bebas autokorelasi
2	Regresi II	1,850	Bebas autokorelasi

Sumber : Data Primer, Diolah , 2018

Berdasarkan uji DW, nilai DW hitung = 2,088 dan 1,850 yang keduanya terletak di daerah tidak ada autokorelasi, oleh karena itu regresi II tidak terjadi gejala autokorelasi, sehingga layak digunakan untuk penelitian

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5
Pengujian Heteroskedastisitas Regresi I

No	Variabel	t	sig
1	Kualitas Pelayanan	-1,184	0,239
2	Kompetensi Fiskus	1,740	0,085

Sumber : Data Primer, Diolah , 2018

Tabel 6
Pengujian Heteroskedastisitas Regresi II

No	Variabel	t	sig
1	Kualitas Pelayanan	-0,304	0,762
2	Kompetensi Fiskus	-1,160	0,249
3	Kesadaran wajib pajak	0,397	0,693

Sumber : Data Primer, Diolah , 2018

Berdasarkan di atas maka dapat diketahui bahwa hasil uji signifikansi variabel bebas menunjukkan nilai signifikansi > 0,05 untuk semua variabel bebas. Hal ini mengandung arti bahwa model regresi I dan II tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk penelitian

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk melihat bagaimanapengaruhvariabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dalam penelitian ini terdapat 2 model analisis regresi. Model I digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X₁), kompetensi fiskus(X₂), terhadap kesadaran wajib pajak (Y₁). Sedangkan model II digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X₁), kompetensi fiskus(X₂), kesadaran wajib pajak (Y₁) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y₂).

Berdasarkan hasil analisis didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,312 X_1 + 0,569 X_2 + e$$

$$Y_2 = 0,317 X_1 + 0,277 X_2 + 0,388 Y_1 + e$$

Dimana:

$$Y_2 = \text{Kepatuhan wajib pajak}$$

- Y₁ = Kesadaran Wajib Pajak
 X₁ = Kualitas Pelayanan Fiskus
 X₂ = Kompetensi fiskus

Uji Kelayakan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kelayakan model digunakan untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual baik secara parsial (Uji t) (Ghozali, 2011).

Tabel 7
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Regresi I

No	Variabel	beta	t	sig
1	Kualitas Pelayanan	0,312	4,106	0,000
2	Kompetensi Fiskus	0,569	7,499	0,000

Sumber : Data Primer, Diolah , 2018

Tabel 8
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Regresi II

No	Variabel	beta	t	sig
1	Kualitas Pelayanan	0,317	4,674	0,000
2	Kompetensi Fiskus	0,277	3,512	0,001
3	Kesadaran wajib pajak	0,388	4,631	0,000

Sumber : Data Primer, Diolah , 2018

Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 7 diketahui bahwa nilai koefisien beta variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,312 dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 **diterima**, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak

Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 7 diketahui bahwa nilai koefisien beta variabel kompetensi fiskus sebesar 0,569 dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 **diterima**, yaitu kompetensi fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak

Pengujian Hipotesis Ketiga (H₃)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 8 diketahui bahwa nilai koefisien beta variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,317 dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 **diterima**, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengujian Hipotesis Keempat (H₄)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 8 diketahui bahwa nilai koefisien beta variabel kompetensi fiskus sebesar 0,277 dengan angka signifikansi sebesar 0,001. Karena tingkat signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 **diterima**, yaitu kompetensi fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengujian Hipotesis Kelima (H₅)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 8 diketahui bahwa nilai koefisien beta variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,388 dengan

angka signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 **diterima**, yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengujian Hipotesis Keenam (H_6)

Tabel 9
Hasil Uji Sobel Test
Pengaruh Tidak Langsung Mediasi 1

Keterangan	Value	s.e.	z	Sig
Effect	0,1288	0,0225	5.7242	0,000

Sumber : Data Sekunder, Diolah (*Output SPSS*), 2018

Berdasarkan tabel 9 tampak bahwa pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) melalui mediasi kesadaran wajib pajak (M) adalah sebesar 0,1288 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) melalui mediasi kesadaran wajib pajak (M). sehingga hipotesis 6 **dapat diterima**.

Pengujian Hipotesis Ketujuh (H_7)

Tabel 10
Hasil Uji Sobel Test
Pengaruh Tidak Langsung Mediasi 1I

Keterangan	Value	s.e.	z	Sig
Effect	0,3454	0,0630	5,4837	0,000

Sumber : Data Sekunder, Diolah (*Output SPSS*), 2018

Sedangkan pada tabel 10 tampak bahwa pengaruh tidak langsung variabel kompetensi fiskus (X) terhadap variabel kepatuhan wajib

pajak (Y) melalui mediasi kesadaran wajib pajak (M) adalah sebesar 0,3454 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini mengandung arti bahwa variabel kompetensi fiskus (X) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) melalui mediasi kesadaran wajib pajak (M). sehingga hipotesis 7 **dapat diterima**.

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien Determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat.

Nilai koefisien determinasi yang dilihat dari nilai *adjusted R square* regresi I adalah sebesar 0,617 atau 61,7%, hal ini berarti bahwa besarnya variasi variabel Kesadaran Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X_1), Kompetensi fiskus (X_2) sebesar 61,7%. Sedangkan sisanya sebesar 38,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi regresi II sebesar 0,739 atau 73,9%, hal ini berarti bahwa besarnya variasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus), dan Kesadaran Wajib Pajak sebesar 73,9%. Sedangkan sisanya sebesar 26,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini

Uji F

Regresi I mempunyai nilai $F_{hitung} = 80,905$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang

mengandung arti model regresi I adalah fit dan layak digunakan untuk dianalisis lebih lanjut. Regresi II mempunyai nilai $F_{hitung} = 94,544$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang mengandung arti model regresi II adalah fit dan layak digunakan untuk dianalisis lebih lanjut.

PENUTUP

Kesimpulan

Beberapa kesimpulan dapat diambil berdasarkan hasil analisis serta pembahasan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kesadaran wajib pajak.
2. Kompetensi fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Semakin tinggi persepsi masyarakat akan kompetensi fiskus maka semakin tinggi pula kesadaran wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
4. Kompetensi fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi persepsi masyarakat tentang Kompetensi fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
5. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

6. Kesadaran wajib pajak memediasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak yang berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.
7. Kompetensi fiskus memediasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kompetensi fiskus akan meningkatkan kesadaran wajib pajak yang berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan Penelitian

Obyek penelitian yang hanya terbatas pada wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Semarang

Agenda Penelitian yang Akan datang

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga variabel tersebut bisa kembali digunakan untuk penelitian selanjutnya tentunya dengan menambah variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, misalnya tingkat pengetahuan dan pendidikan wajib pajak, maupun sanksi pajak. Selain itu agar didapatkan hasil penelitian yang lebih baik maka perlu adanya penambahan objek penelitian, dimana dalam penelitian ini hanya terdiri dari 1 kantor samsat saja yang menjadi objek penelitian.

Saran

Berdasarkan interpretasi hasil, maka saran yang dapat peneliti usulkan adalah sebagai berikut::

1. Perlunya penambahan loket pembayaran pajak di Kantor Samsat Kabupaten Semarang, karena pada hari-hari tertentu jumlah wajib pajak yang datang ke Kantor Samsat Kabupaten Semarang sangat banyak, yang membuat wajib pajak menunggu cukup lama. Bila loket pembayaran bisa ditambah jumlahnya maka akan membuat semakin nyaman para wajib pajak tersebut..
2. Bagi fiskus yang melayani, hendaknya pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar semakin banyak wajib pajak yang mau membayar pajaknya

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi.
- Albari. 2009. *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13 (1) : 1-13
- Ambar, Teguh Sulistiani dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik)*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Harmenita, Risa, dkk., 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Reinventing Policy Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi)*, *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.
- Hidayati, Iva Farida. 2014. *Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Irianto, S. E. 2005. *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Manik Asri, Wuri. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Ni Luh Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Pandiangan, Liberty. 2015. *Puaskah Anda Dengan Pelayanan Pajak*, Artikel ini diakses pada tanggal 23 September 2015,
- Alam, Sahrul. 2003. *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Linggau)*, Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

dari

<http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id/berita.php?cmd=detail&id=2005-10-10%2014:47:04>

- Suhardito, B. dan BambangSudibyo.1999. *Pengaruh Faktor-Faktor yang Melekat pada Wajib Pajak terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan*.Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd. Hal 1-14. 24-25 September.Gedung Widyaloka Universitas Brawijaya Malang.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, 2010.*Manajemen Kinerja*, Edisi Ketiga. Rajawali Pers, Jakarta.
- Widyastuti, Ella, 2015, *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)*, Naskah Publikasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.