

**PENGARUH KEPUTUSAN INVESTASI TERHADAP  
NILAI PERUSAHAAN JASA PERBANKAN YANG  
TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA**

**Ulfa Rabiyah**

(luurabiyahbakri@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Makassar. Variabel dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak (X1) Pelayanan Fiskus (X2) Pengetahuan Pajak (X3) serta Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari Wajib Pajak melalui kuesioner dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari KPP Madya Makassar yang berhubungan erat dengan penelitian ini. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program statistik SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Makassar.

**Kata kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the partial influence of Taxpayer Awareness, Fiscal Services and Tax Knowledge of Taxpayer Compliance At KPP Madya Makassar. The variables in this research are Taxpayer Awareness (X1) Fiscal Services (X2) Knowledge Tax (X3) and Taxpayer Compliance (Y).*

*The data used in this study is the primary data obtained from the Taxpayer through questionnaires and interviews and secondary data obtained from KPP Madya Makassar is closely related to this research. The analytical method used is multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 16.0 statistical program.*

*The results showed that partially Taxpayer Awareness has a positive and significant impact on Taxpayer Compliance, Fiscal Services have a positive and significant impact on Taxpayer*

*Compliance and Keasadaran have a positive and significant impact on Taxpayer Compliance in KPP Madya Makassar.*

**Keywords:** *Taxpayer Abandonment, Fiscal Services, Tax Knowledge, and Taxpayer Compliance*

## A. LATAR BELAKANG

Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah perlu melakukan sosialisasi agar masyarakat menyadari bahwa pajak digunakan untuk kepentingan bersama. Terlepas dari sudut pandang masyarakat bahwa pajak adalah sesuatu yang memberatkan, maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan negara dengan memberikan beberapa kemudahan serta selalu mengadakan pembaharuan di bidang perpajakan sesuai dengan perkembangan dan dinamika perubahan masyarakat. Tujuan pemerintah melakukan perubahan kebijakan di bidang perpajakan adalah untuk meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara guna menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian (Syofyan, 2003:297).

Persentase kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar selama 4 tahun dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1  
Presentase Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Makassar

No.	Tahun	Jumlah WP wajib SPT Tahunan	Jumlah Pelaporan SPT Tahunan	Presentase (%)
1	2011	683	609	89,17%
2	2012	872	640	73,39%
3	2013	848	785	92,5%
4	2014	828	796	99%

Sumber : Seksi Pengelolaan data dan informasi KPP Madya Makassar

Tabel diatas menunjukkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar, jumlah pelapor SPT Tahunan selama 4 tahun terakhir berada dibawah jumlah WP wajib SPT Tahunan yang terdaftar pada KPP Madya Makassar sehingga presentase pelaporan SPT adalah dibawah 100%. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajibannya melaporkan SPT Tahunannya sehingga menunjukkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.ww

Ada beberapa masalah yang ingin ditelusuri dan dicarikan solusinya, sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar.
2. Apakah kesadaran, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar.

## **B. TINJAUAN TEORETIS**

### **1. *Signalling Theory***

Teori sinyal berakar pada teori akuntansi pragmatik yang memusatkan perhatian pada pengaruh informasi terhadap perilaku pemakai informasi (Aditya, 2012). Isyarat atau signal adalah suatu tindakan yang diambil perusahaan untuk memberi petunjuk bagi investor tentang bagaimana manajemen memandang prospek perusahaan. Sinyal ini berupa informasi mengenai apa yang sudah dilakukan oleh manajemen untuk merealisasikan keinginan pemilik modal sehingga mereka berminat berinvestasi di perusahaan. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Michael Spense di dalam artikelnya tahun 1973. Teori tersebut menyatakan bahwa pengeluaran investasi memberikan sinyal positif terhadap pertumbuhan perusahaan di masa yang akan datang, sehingga meningkatkan harga saham sebagai indikator nilai perusahaan. Teori ini menunjukkan bahwa pengeluaran investasi yang dilakukan oleh perusahaan memberikan sinyal, khususnya kepada investor maupun kreditur bahwa perusahaan tersebut akan tumbuh dengan baik di masa mendatang. Pengeluaran investasi yang dilakukan oleh manajer pastinya telah memperhitungkan *return* yang akan diterima perusahaan dan hal tersebut sudah pasti akan memilih pilihan yang paling menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Ulya (2014) investasi memberikan sinyal tentang pertumbuhan pendapatan perusahaan yang diharapkan di masa yang akan datang mampu meningkatkan nilai perusahaan. Dengan peluang investasi yang besar maka banyak calon investor yang akan berinvestasi sehingga nilai perusahaan dapat tercipta lebih maksimal. Informasi yang dipublikasikan merupakan suatu pengumuman yang akan memberikan sinyal kepada investor dalam keputusan investasi (Aditya, 2012).



## 2. Teori Investasi

Teori investasi menyatakan bahwa setiap keputusan investasi yang dilakukan diharapkan menghasilkan *return* yang lebih tinggi dibanding dengan biaya modal yang dikeluarkan oleh perusahaan. Jika investasi perusahaan baik maka akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dan akan direspon positif oleh investor dengan membeli saham perusahaan, sehingga harga saham perusahaan tersebut naik dan sebaliknya (Rochmah, 2015). Tujuan investasi adalah memperoleh tingkat keuntungan yang tinggi dengan tingkat risiko tertentu. Keuntungan yang tinggi disertai dengan risiko yang bisa dikelola, diharapkan akan menaikkan nilai perusahaan, yang berarti menaikkan kemakmuran pemegang saham. Dengan kata lain, bila dalam berinvestasi perusahaan mampu menghasilkan keuntungan dengan menggunakan sumber daya perusahaan secara efisien, maka perusahaan akan memperoleh kepercayaan dari calon investor untuk membeli sahamnya. Dengan demikian, semakin tinggi keuntungan perusahaan semakin tinggi nilai perusahaan.

## 3. Keputusan Investasi

Investasi dapat diartikan sebagai pengeluaran atau pengeluaran penanam-penanaman modal atau perusahaan untuk membeli barang-barang modal dan perlengkapan-perlengkapan produksi untuk menambah kemampuan memproduksi barang-barang dan jasa-jasa yang tersedia dalam perekonomian (Sukirno 2013). Investasi merupakan tindakan untuk menanamkan dana yang dimiliki saat ini dengan harapan untuk memperoleh keuntungan di masa yang akan datang (Darminto, 2010). Ada dua jenis keputusan investasi diantaranya investasi *asset riil* dan investasi *asset financial*.

Keputusan investasi sering digambarkan oleh banyak peneliti dengan *investment opportunity set* (IOS) yang merupakan nilai perusahaan yang besarnya tergantung pada pengeluaran-pengeluaran yang ditetapkan manajemen dimasa yang akan datang, dimana pada saat ini merupakan pilihan-pilihan investasi yang diharapkan akan menghasilkan *return* yang besar (Kusumaningrum, 2013). IOS merupakan suatu kombinasi antara aktiva yang dimiliki (*asset in place*) dan pilihan investasi di masa yang akan datang dengan *net present value* positif. IOS merupakan keputusan investasi yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan nilai. Di lain pihak, IOS didefinisikan sebagai nilai investasi yang nilainya diproksi melalui IOS. Namun secara umum dapat disimpulkan bahwa, IOS merupakan hubungan antara pengeluaran saat ini maupun di masa yang akan datang dengan nilai/*return*/prospek sebagai hasil dari keputusan investasi

untuk menghasilkan nilai perusahaan. IOS tidak dapat diobservasi secara langsung (laten) sehingga dalam perhitungannya menggunakan proksi. Kallapur dan Trombley membuat tiga klasifikasi proksi IOS yaitu proksi IOS berbasis harga, proksi IOS investasi, dan proksi IOS berbasis varian (Hasnawati, 2005).

#### 4. Nilai Perusahaan

Tujuan dari pengelolaan keuangan perusahaan adalah untuk meningkatkan nilai perusahaan, yang tercermin dari harga pasar sahamnya. Nilai perusahaan merupakan nilai kini dari pendapatan mendatang, nilai pasar kapital yang bergantung pada kemampuan menghasilkan arus kas serta karakteristik operasional dan keuangan dari perusahaan yang diambil alih (Sudarman 2010). Nilai perusahaan juga dapat mempengaruhi persepsi investor mengenai perusahaan karena nilai perusahaan dianggap mencerminkan kinerja perusahaan (Lestari dkk, 2012). Nilai perusahaan yang semakin tinggi, akan berdampak terhadap peningkatan kemakmuran yang dicapai para pemegang saham (Sartini dan Purbawangsa 2014). Nilai perusahaan yang optimal akan dicapai dengan mengkombinasikan fungsi-fungsi dari manajemen keuangan. Satu keputusan keuangan yang diambil akan mempengaruhi keputusan keuangan yang lainnya, sehingga nantinya akan berdampak pula terhadap nilai perusahaan (Afzal dan Rohman, 2012). Kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba dalam kegiatan operasinya merupakan fokus utama dalam penilaian prestasi perusahaan (analisis fundamental perusahaan). Karena laba perusahaan selain merupakan indikator kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban bagi para penyandang dananya, juga merupakan elemen dalam penciptaan nilai perusahaan yang menunjukkan prospek perusahaan di masa yang akan datang (Bambang, 2010). Pengertian nilai perusahaan dicerminkan pada kekuatan tawar menawar saham. Apabila perusahaan diperkirakan sebagai perusahaan mempunyai prospek pada masa yang akan datang maka, nilai sahamnya menjadi tinggi. Sebaliknya, apabila perusahaan dinilai kurang memiliki prospek maka harga saham menjadi rendah.

Nilai perusahaan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai nilai pasar. Karena nilai perusahaan yang dapat memberikan kemakmuran pemegang saham secara maksimum apabila harga saham perusahaan meningkat. Semakin tinggi harga saham, makin tinggi kemakmuran pemegang saham. Sebagai variabel laten nilai perusahaan akan dikonfirmasi melalui *Price Book Value* (PBV). Menurut Brigham dan Houston (Wijaya, *et al*, 2010) *Price Book Value* mengukur nilai yang diberikan pasar keuangan kepada manajemen dan organisasi perusahaan sebagai sebuah perusahaan

yang terus tumbuh. *Price Book Value* (PBV) diukur dengan membandingkan harga pasar saham dengan nilai buku saham.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh *Total Assets Growth* terhadap Nilai Perusahaan**

*Assets Growth* menunjukkan pertumbuhan asset, dimana asset merupakan aktiva yang digunakan untuk aktiva operasional perusahaan. Menurut Laksono (2006) asset merupakan aktiva yang digunakan untuk aktivitas operasional perusahaan. Semakin besar asset diharapkan semakin besar hasil operasional yang dihasilkan oleh perusahaan. Peningkatan asset yang diikuti peningkatan hasil operasi akan semakin menambah kepercayaan pihak luar terhadap perusahaan. Dengan meningkatnya kepercayaan pihak luar (kreditor) terhadap perusahaan, maka proporsi hutang semakin lebih besar daripada modal sendiri. Hal ini didasarkan pada keyakinan kreditor atas dana yang ditanamkan ke dalam perusahaan dijamin oleh besarnya asset yang dimiliki perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Hasnawati (2005) menyimpulkan bahwa Keputusan investasi berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

*H1: Total Assets Growth* berpengaruh terhadap Nilai Perusahaan

#### **Pengaruh *Market Value Asset to Book Value of Asset* terhadap Nilai Perusahaan**

Rasio *Market Value Asset to Book Value of Asset* merupakan proksi IOS berdasarkan harga. Proksi ini digunakan untuk mengukur prospek pertumbuhan perusahaan berdasarkan banyaknya asset yang digunakan dalam menjalankan usahanya. Bagi para investor, proksi ini menjadi bahan pertimbangan dalam penilaian kondisi perusahaan. Semakin tinggi MVA/BVA semakin besar asset yang digunakan perusahaan dalam usahanya, semakin besar kemungkinan harga sahamnya akan meningkat, return saham pun meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliani, Isnurhadi, Samadi W Bakar (2013) serta Helmy Fahrizal (2013) menyimpulkan bahwa Keputusan investasi berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

*H2: Market Value Asset to Book Value of Asset* berpengaruh terhadap Nilai Perusahaan

#### **Pengaruh *Price Earning Ratio* terhadap Nilai Perusahaan**

*Price Earning Ratio* (PER) menunjukkan perbandingan antara *closing price* dengan laba per saham (*earning per share*). *Price Earning Ratio* memperlihatkan seberapa besar harga yang para investor bersedia untuk membayar setiap rupiah laba yang dilaporkan. Besarnya hasil perhitungan rasio menunjukkan harga setiap unit berlaku untuk setiap laba per lembar saham. Menurut Kusumaningrum (2013) *Price Earning Ratio* (PER) yaitu rasio yang mengukur seberapa besar perbandingan antara harga saham

perusahaan dengan keuntungan yang diperoleh para pemegang saham. Laba bersih yang tinggi menunjukkan *earning per share* yang tinggi, yang berarti perusahaan mempunyai tingkat profitabilitas yang baik. Tingkat profitabilitas yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pemodal untuk berinvestasi pada perusahaan tersebut, sehingga saham-saham dari perusahaan yang memiliki tingkat profitabilitas dan pertumbuhan laba yang tinggi akan memiliki PER yang tinggi pula, karena saham-saham akan lebih diminati di bursa sehingga kecenderungan harganya meningkat lebih besar. Penelitian yang dilakukan oleh Ansori dan Denica (2010) Sri Hasnawati (2005) Ageng Musarofah Rochmach (2015) Bantu Tampubolon dan Ardin Doloksaribu (2011) menyimpulkan bahwa keputusan investasi berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

**H3: *Price Earning Ratio* berpengaruh terhadap Nilai Perusahaan  
Pengaruh *Capital Expenditure to Book Value Assets* terhadap Nilai Perusahaan**

Menurut Kallapur dan Trombley 1999 proksi *Capital Expenditure to Book Value Assets* menunjukkan bahwa prospek pertumbuhan perusahaan, terefleksi dalam harga saham (Wahyudi dan Pawestri, 2006). Rasio ini digunakan untuk melihat besarnya aliran tambahan modal saham perusahaan. Dengan modal tambahan saham ini perusahaan dapat memanfaatkannya untuk tambahan investasi aktiva produktifnya. Semakin besar aliran tambahan modal saham, semakin besar kemampuan perusahaan untuk memanfaatkannya sebagai tambahan investasi. Dengan demikian akan mengakibatkan kenaikan harga saham pada perusahaan. RCE/BVA adalah proksi IOS berdasarkan investasi yang mengungkapkan bahwa suatu kegiatan investasi yang besar berkaitan secara positif dengan nilai IOS suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki suatu IOS yang tinggi seharusnya juga memiliki suatu tingkatan investasi yang tinggi pula dalam bentuk aktiva yang ditempatkan atau yang diinvestasikan untuk waktu yang lama. Bentuk proksi ini adalah rasio yang membandingkan suatu pengukuran investasi yang telah diinvestasikan dalam bentuk aktiva tetap atau suatu hasil operasi yang diproduksi dari aktiva yang telah diinvestasikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Hasnawati (2005), Gany Ibrahim Fenandar (2012) dan Helmy Fahrizal (2013) menyimpulkan bahwa keputusan investasi berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

**H4: *Capital Expenditure to Book Value Assets* berpengaruh terhadap Nilai Perusahaan.**

**Pengaruh *Current Assets to Total Assets Ratio* terhadap Nilai Perusahaan**

Likuiditas merupakan indikator kemampuan perusahaan untuk membayar kewajibankewajiban finansialnya pada saat jatuh tempo dengan menggunakan aset lancar (Rochmach, 2015). *Current Assets to Total Assets Ratio* adalah rasio likuiditas yang membandingkan antara aset lancar dengan total aset yang dimiliki. Pengaturan likuiditas terutama dimaksudkan agar bank setiap saat dapat memenuhi kewajiban-kewajibannya yang harus segera dibayar. Likuiditas dinilai dengan mengingat bahwa aktiva bank kebanyakan bersifat tidak *liquid* dengan sumber dana dengan jangka waktu lebih pendek (Ali, 2006).

Menurut Bank Indonesia, penilaian aspek likuiditas mencerminkan kemampuan bank untuk mengelola tingkat likuiditas yang memadai guna memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan untuk memenuhi kebutuhan yang lain. Disamping itu, bank juga harus dapat menjamin kegiatannya sudah dikelola secara efisien dalam arti bahwa bank dapat menekan biaya pengelolaan likuiditas yang tinggi serta setiap saat bank dapat melikuidasi asetnya secara cepat dengan kerugian yang minimal (Mahardian, 2008). Penelitian yang dilakukan oleh Sri Hasnawati (2005) Helmy Fahrizal (2013) menyimpulkan bahwa keputusan investasi berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

H5: *Current Assets to Total Assets Ratio* berpengaruh terhadap Nilai Perusahaan

### C. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, adapun waktu penelitian selama 2 bulan terhitung sejak bulan Juni – Agustus 2015.

#### Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003:72). Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah wajib pajak yang menyetorkan SPT tahunan 4 tahun terakhir (tabel 1) pada KPP Madya Makassar sebanyak 707 wajib pajak.

#### Sampel

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan slovin dimana populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 707 WP dengan batas toleransi sebesar 0,1.

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

Dimana :

$N =$  Populasi (707)

$n$  = Sampel

$e^2$  = Batas toleransi kesalahan (0,1)

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

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

$$1 + \frac{707}{(707)(0,1)^2}$$

$$1 + \frac{707}{(707)(0,1)^2}$$

$$\frac{707}{8,07}$$

$$99,6 = 100 \text{ Wajib pajak}$$

## B. Metode Analisis Data

Uji instrument dengan pengujian validitas dan reliabilitas dengan bantuan SPSS 16. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan cara analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

### a. Uji Validitas

Dalam rangka mengetahui uji validitas, dapat digunakan korelasi bivariate pearson atau product moment jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen, dalam hal ini kuisioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

### b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara beberapa variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel independen yaitu Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan (X) dependennya yaitu Kepatuhan wajib pajak (Y). Adapun persamaan matematis regresi linear berganda, apabila diaplikasikan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho :  $b_1 = 0$  , tidak ada pengaruh

Ha :  $b_1 \neq 0$  , ada pengaruh

Ho diterima, apabila terbukti bahwa tidak terdapat pengaruh Pemeriksaan, Self Assessment System dan kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

- c. Uji Statistik F Menurut Imam Ghozali (2006) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan uji statistik F:
1. Taraf signifikan  $\alpha = 0,05$
  2. Kriteria pengujian dimana Ha diterima apabila p value  $< \alpha$  dan Ha ditolak apabila p value  $> \alpha$ .

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak Pada KPP Madya Makassar yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasar hasil uji secara simultan (bersama-sama), dengan melihat nilai adjusted r square atau koefisien determinasi, menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP. Susilawati (2013) kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Miando Sahala L. Panggabean, 2002). Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009).

## 2. Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996).

Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Muliari dan Setiawan, (2010) bahwa Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.. Penelitian ini menjelaskan bagaimana pentingnya suatu kesadaran perpajakan yang tinggi berguna untuk meningkatkan kepatuhan. Wajib pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Hal yang sama dalam penelitian Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang, dimana agus meneliti bagaimana pengaruh sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan yang menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang.

Soetrisno (1994) menemukan terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak disektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, adminitrasi pajak dan perundang undangan perpajakan. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Pada penelitian ini pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berarti terdapat beberapa indikator pelayanan fiskus yang sudah sepenuhnya terpenuhi atau terlaksana dengan baik. Pelayanan fiskus merupakan salah satu diantara berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Agus Jatmiko (2006) melakukan penelitan mengenai pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang, dimana agus meneliti bagaimana pengaruh sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan yang menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang.

Hal berbeda dalam penelitian Ayu Try Setiyoningrum (2011) sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat terjadi karena belum maksimalnya kualitas pelayanan dari fiskus terhadap wajib pajak. Winerungan (2013) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Jika pengetahuan terhadap pajak baik maka wajib pajak akan lebih mudah patuh, hal tersebut sesuai dengan teori penghubung yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan makin mudah

bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Jika wajib pajak mahir tentang pengetahuan pajak maka secara bersama-sama pula wajib pajak akan patuh dalam membayar pajaknya. Pengetahuan perpajakan sangat penting dimiliki oleh wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan sistem yang berlaku di Indonesia yaitu self assessment system yang mewajibkan wajib pajak mengetahui segala alur pemenuhan kewajiban perpajakannya mulai dari tahap awal yaitu menghitung, memperhitungkan sampai dengan melapor kewajiban perpajakannya.

Tingginya tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan dan fungsi serta peranan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Nurmantu (2005 : 32) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Rahayu, 2010 mengatakan Tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan sistem ini adalah kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, hasrat untuk membayar pajak atau tax mindness wajib pajak dan tax decipline wajib pajak dalam melaksanakan aturan perundang-undangan perpajakan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tanziah Muarifah (2012) dalam penelitiannya pengaruh pengetahuan pajak, kualitas kualitas pelayanan petugas pajak dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan). Dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga terjadi dalam penelitian yang dilakukan Khasanah (2013) pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **E. KESIMPULAN**

Dari hasil analisis pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Makassar dengan metode regresi linier berganda dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Secara simultan Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh secara positif dan

signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Makassar.

2. Secara parsial Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Makassar.

Perlu disosialisasikan sikap sadar membayar pajak di masyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui iklan di televisi, radio maupun surat kabar serta media lainnya. Bila perlu secara berkala Direktorat Jenderal Pajak mengadakan acara yang mendidik serta menghibur masyarakat agar memiliki kesadaran perpajakan. Hal ini dapat dilakukan pula dengan sosialisasi di profesi-profesi tertentu dengan cara mengundang tokoh yang disegani oleh kalangan profesional tertentu.

Fiskus harus bertindak profesional dan memiliki mental yang siap melayani para WP dengan sebaik-baiknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan WP agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus bagi WP. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya. Pengetahuan pajak sangat dibutuhkan guna menghasilkan pelaporan pajak yang akurat.

Bagi penelitian selanjutnya yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak, diharapkan meneliti variabel lain selain kesadaran, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar, maka disarankan kepada KPP Madya Makassar untuk meningkatkan kesadaran, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan wajib pajak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adriani, P.J.A (2005) . Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Jakarta: PT. Gramedia
- Agus Nugroho 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 Megister Akuntansi.
- Avolio, B.J., Bass, B.M. dan Jung, D.I. (1999). Reexamining the Components of Transformation Leadership Quetionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 441-462.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Chau, Patrick Y.K. dan Hu, Paul J. (2002). Examining a Model of Information Techology Acceptence by Individual Professionals:

- An Exploratory Study [electronic version]. *Journal of Management Information System*, 18 (4), 191-229.
- Ghozli, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit, UNDIP.
- K. Evi Susilawati dan K. Budiarta. 2013. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi offset.
- Miando Sahala H. Panggabean (2002), "Self Assessment, Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak," *Berita Pajak*, No. 1462/Tahun XXXIV, p. 31 – 33.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Waib Pajak. Tesis: Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Novak, Norma D. (1998), *Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.
- Parasuraman, Zethaml dan Beny. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*. VOL. 49, hal 41-50. Purnama, Nursya'bani. 2006. *Management Kualitas Perspektif Global*, Jogja: Ekonisia FE VII.
- Puspa, Arum. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pelaksanaan Bebas. Skripsi: FE UNDIP Semarang. Undang-Undang No. 17 tahun 2000, Tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang No. 17 tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan, Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmany, Fuad. 2011. Pengetahuan Pajak Masih Minim. ([www.jurnas.com](http://www.jurnas.com)) diakses pada 17 November 2013.
- Richardson, G. 2006. Determinants of Tax Evasion: A Cross Country Investigation. *Journal Of International Accounting, Auditing and Taxation* 15, 150-169.
- Suandy Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*, Edisi 5. Salemba Empat Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. Tesis Program Pascasarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro (Tidak Dipublikasikan).
- Soemarso S.R. 1998. Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Perpajakan Indonesia*. VOL. XL VI No. 13, hal 333-368.
- Syofyan, Syorin. 2003. Penetapan Pajak (Dalam Kerangka Menari Sistem yang Kondusif). *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Vol. 3 No. 4 hal. 28-34.
- Tamanda Kyun. 2009. Perceptions of Taxpayers with Level of Compliance: a Comparison in the East Coast Region, Malaysia. Accounting Departement, College of Business Management and Accounting, Univeristi Tenaga Nasional, Malaysia.
- Tjahyono, A. dan Fakhri Husein, M. 2005. *Perpajakan*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Management Perusahaan. YKPN: Yogyakarta.
- Trisia, Gardina, dan Dedi Haryanto, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *Kepatuhan Wajib Pajak, MODUS*, Vol. 18, No. 1, Maret 2006, h. 10-28.
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.