

## DISCRIMINATION, TAX CONSCIOUSNESS, AND SERVICE QUALITY TOWARDS PERCEPTION OF TAX EMBEZZLEMENT

Indriyani Astuti Nurachman<sup>1)</sup>, Catur Martian Fajar<sup>2)</sup>, Adi Suparwo<sup>3)</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas BSI

email: indriyaniastuti13@gmail.com, catur.cmf@bsi.ac.id, email: adi.aoa@bsi.ac.id

### ABSTRACT

*Tax fraud is a problem that often occurs in all parts of tax administration, one of which is tax evasion. As a result, the perception of taxpayers is reluctant to pay taxes. This is seen from the low awareness of taxpayers in the Bandung KPP Intermediate. The purpose of this study was to determine the effect of discrimination, awareness of taxpayers and the quality of tax services on the perception of tax evasion. This research uses descriptive verification method with a quantitative approach. The data source used is primary data as a result of distributing questionnaires to taxpayers as many as 100 respondents. Based on the results of the study showed that partially discrimination and awareness of taxpayers have no significant effect on the perception of tax evasion. But the quality of tax services has a significant effect on the perception of tax evasion. Simultaneously discrimination, awareness of taxpayers and the quality of tax services have a significant effect on the perception of tax evasion. The quality of tax services has the most influence on the perception of tax evasion with indicators of accuracy of information. From the results of the research, it is expected that tax officials are always swift and willing to provide clear and understandable information by taxpayers, so that taxpayers feel satisfied with the services provided because it can reduce tax evasion at the Intermediate Tax Office in Bandung.*

**Keywords:** *Discrimination, taxpayer awareness, tax service quality, perceptions of tax evasion*

### PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan salah satu dari serangkaian program kerja yang dilakukan pemerintah guna mewujudkan tujuan dan cita-cita negara (Indriyani, Nurlaela, & Wahyuningsih, 2016). Demi tercapai tujuan dan cita-citanya, Indonesia sebagai negara berkembang perlu menyusun dan menyelenggarakan pembangunan guna mewujudkan kesejahteraan rakyat (Friskianti & Handayani, 2014). Dalam menjalankan pembangunan, suatu negara diwajibkan mempunyai dana untuk membiayai segala kegiatan baik pengeluaran secara rutin maupun pengeluaran dalam menjalankan roda pemerintahan (Mulyanti & Sugiharty, 2016). Indonesia memperoleh sumber dana untuk menjalankan roda pemerintahannya yaitu dari sektor pajak (Bahari, 2016).

Penerimaan negara Indonesia dari sektor pajak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan (Money et al., 2016). Hal ini dapat dilihat dari kenaikan APBN setiap tahunnya yang terus meningkat (Friskianti & Handayani, 2014). Penerimaan Negara dari sektor pajak pada tahun 2014 yaitu sebesar 1.146,9 triliun, tahun 2015 sebesar 1.240,4 triliun, tahun 2016 sebesar 1.285,0 triliun, tahun 2017 sebesar 1.472,7 triliun sedangkan pada tahun 2018 yaitu sebesar 1.618,1 triliun (Nota Keuangan dan APBN 2018).

Semakin meningkatnya penerimaan pajak setiap tahunnya, tidak menutup kemungkinan untuk wajib pajak melakukan kecurangan. Kecurangan pajak merupakan masalah yang seringkali terjadi di semua bagian administrasi perpajakan, salah satunya yaitu melakukan penggelapan pajak (Fatimah & Wardani, 2017). Penggelapan pajak merupakan salah satu usaha wajib pajak dalam mengurangi, menghapuskan dan memanipulasi beban pajak terutang sehingga tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kurniawati, 2014). Penggelapan pajak yang merugikan negara tentunya akan dikenakan sanksi administrasi dan pidana bagi pihak-pihak yang melakukan cara tersebut (Fatimah & Wardani, 2017).

Dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, perilaku untuk patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dipengaruhi oleh niat dari wajib pajak tersebut. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Dengan demikian, perilaku individu untuk tidak patuh dan melakukan penggelapan pajak dipengaruhi oleh niat individu untuk melakukan penggelapan pajak. Sikap seseorang, pengaruh

dari orang-orang sekitar yang direferensikan, serta kontrol perilaku yang dipersepsikan mempengaruhi niat orang tersebut untuk melakukan penggelapan pajak atau tidak (Rachmadi, 2014).

(Fitriyanti, Fauzi, & Armeliza, 2017) yang membuktikan bahwa diskriminasi berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak. Wajib pajak berpendapat bahwa dalam hal memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran pajak, mereka hampir tidak pernah mengalami perilaku diskriminasi, baik dari segi peraturan perpajakan maupun dari perilaku dan kinerja fiskusnya dalam memberikan pelayanan terhadap para wajib pajak sehingga hal tersebut dapat mengurangi tindakan penggelapan pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak.

(Sumartaya & Hafidiah, 2014) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak. Karena apabila wajib pajak sadar akan membayar pajak maka mereka akan patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya sehingga dapat mengurangi tindakan penggelapan pajak.

(Fatimah & Wardani, 2017) yang menyatakan bahwa apabila wajib pajak telah memberikan kontribusi yang besar dengan membayar pajak dan ketika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka wajib pajak cenderung melakukan kecurangan yaitu penggelapan pajak.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis akan tertarik menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif untuk menguji lebih dalam pengaruh diskriminasi, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak terhadap persepsi penggelapan pajak serta menguji teori dengan pengujian hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Menurut (Sugiyono, 2017) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pengertian metode deskriptif menurut (Sugiyono, 2017) yaitu Statistiska yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta pengaruh antar fenomena yang diteliti.

Pengertian verifikatif menurut (Sugiyono, 2017) adalah metode penelitian yang menguji ilmu pengetahuan yang masih diragukan kebenarannya, mengumpulkan informasi mengenai fakta-fakta, gejala-gejala sfaktual dari sebgaiian populasi serta tujuan untuk menentukan pengaruh antar variable dengan menggunakan analisis statistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dilanjutkan dengan perhitungan statistik dan pengujian hipotesis untuk menguji bagaimana pengaruh diskriminasi, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap persepsi penggelapan pajak.

### Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan sebagai syarat untuk dilakukannya pengujian pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (Asraf, 2013). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas data, uji linieritas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

### Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel penggabung atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik yaitu memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) adalah sebesar 0,527 menunjukkan data keempat variabel lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa empat variabel berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas Data

Berdasarkan pengujian hasil Multikolinieritas yang dihasilkan nilai *tolerance* masing-masing yaitu:

- Diskriminasi ( $X_1$ )  $0,984 > 0,10$
- Kesadaran wajib pajak ( $X_2$ )  $0,553 > 0,10$
- Kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ )  $0,550 > 0,10$

Dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF:

- Diskriminasi ( $X_1$ )  $1.016 < 10,00$
- Kesadaran wajib pajak ( $X_2$ )  $1.807 < 10,00$
- Kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ )  $1.819 < 10,00$

Maka dapat dilihat nilai VIF dari ketiga variabel tersebut diskriminasi, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak yang diamati nilai VIF lebih kecil dari 10 dan juga nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

### Uji Heteroskedastisitas Data

Berdasarkan hasil pengujian, antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya diperoleh hasil tidak adanya pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model

persamaan regresi, sehingga model regresi ini layak untuk memprediksi penggelapan pajak berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu diskriminasi, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak pada KPP Madya Bandung.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.**  
**Regresi Linier Berganda, uji F dan Koefisien Determinasi**

Variabel	Koefisien B	Signifikansi
Konstanta	-1,420	
Diskriminasi	0,113	0,096
Kesadaran wajib pajak	0,018	0,743
Kualitas Pelayanan Pajak	1,217	0,000
F	365,969	0,000
R <sup>2</sup>	0,920	

Sumber : Data diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4 di atas diperoleh persamaan regresi pengaruh diskriminasi, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak di KPP Madya Bandung adalah sebagai berikut :

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

$$Y = -1,420 + 0,113X_1 + 0,018X_2 + 1,217X_3 + e$$

Berdasarkan nilai koefisien regresi dari variabel-variabel yang mempengaruhi penggelapan pajak (Y) dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha$  0.05 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Diskriminasi terhadap penggelapan pajak.

$$\text{Artinya } Y = -1,420 + 0,113X_1$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien diskriminasi ( $X_1$ ) sebesar 0,113 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan diskriminasi maka satu satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,113.

2. Kesadaran wajib pajak terhadap penggelapan pajak.

$$\text{Artinya } Y = -1,420 + 0,018X_2$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,018 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kesadaran wajib pajak satu satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,018.

3. Kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak

$$\text{Artinya } Y = -1,420 + 1,217X_3$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) sebesar 1,217 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan pajak satu satuan maka variabel Y akan naik sebesar 1,217.

Dengan demikian hasil perhitungan persamaan regresi linier berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:  $Y = 0,113X_1 + 0,018X_2 + 1,217X_3$ . Nilai konstanta sebesar -1,420, dimana dari persamaan ini dapat diinterpretasikan bahwa diskriminasi ( $X_1$ ) memberikan kontribusi 0,113, kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) memberikan kontribusi 0,018 dan kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) memberikan kontribusi sebesar 1,217, maka dari hasil persamaan tersebut memberikan kontribusi positif terhadap penggelapan pajak.

### Koefisien Korelasi Data

Analisis korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan. Apabila ada, berarti seberapa erat hubungan antara variabel independen diskriminasi, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dan variabel dependen penggelapan pajak. Interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas.

Berdasarkan hasil perhitungan yang peneliti sajikan sebagai berikut :

- a. Hubungan antara diskriminasi terhadap penggelapan pajak dengan nilai koefisien

korelasi sebesar 0,167 jika diinterpretasikan maka masuk dalam kategori sangat rendah karena berkisar 0,000 – 0,199.

- b. Hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap penggelapan pajak dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,648 jika diinterpretasikan maka masuk kedalam kategori kuat karena berkisar 0,600 – 0,799.
- c. Hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,958 jika diinterpretasikan maka masuk dalam kategori sangat kuat karena berkisar 0,810 – 1,000.

### Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (Kd) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen diskriminasi ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap variabel dependen penggelapan pajak ( $Y$ ), yang dinyatakan dalam persentase.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,920 (nilai 0,959) adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,920 sama dengan 92%. Angka tersebut mengandung arti bahwa diskriminasi, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penggelapan pajak sebesar 92%. Sedangkan sisanya (100% - 92% = 8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Besarnya pengaruh variabel lain ini sering disebut sebagai error (e).

### Pengujian Hipotesis

#### Pengujian Hipotesis Secara Parsial

#### Hipotesis pengaruh diskriminasi terhadap persepsi penggelapan pajak

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  variabel diskriminasi sebesar 1,679 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan tingkat kekeliruan  $< 0,05$ , maka  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya diskriminasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak.

$H_0 : \beta = 0$  Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara diskriminasi terhadap penggelapan pajak di KPP Madya Bandung.

#### Hipotesis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penggelapan pajak

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  variabel diskriminasi sebesar 0,329 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan tingkat kekeliruan  $< 0,05$ , maka  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya diskriminasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak.

$H_0 : \beta = 0$  Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap penggelapan pajak di KPP Madya Bandung.

#### Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap penggelapan pajak

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 24,163 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat kekeliruan  $< 0,05$ , maka  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penggelapan pajak.

$H_a : \beta \neq 0$  Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak di KPP Madya Bandung.

#### Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai p-value yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai p-value tersebut lebih kecil dari tingkat kepercayaan yang telah ditentukan adalah sebesar 5% atau  $< 0,05$  yang berarti signifikan. Kemudian pada tabel terlihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 365,969 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Setelah dilihat hasil tersebut berarti hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu bahwa diskriminasi, kesadaran waib pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak.

Besarnya kontribusi atau pengaruh dari diskriminasi, kesadaran waib pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan terhadap penggelapan pajak pada KPP Madya Bandung sebesar 92%, sedangkan sisanya 8% merupakan pengaruh faktor lain diluar variabel diskriminasi, kesadaran waib pajak, dan kualitas pelayanan pajak.

### PEMBAHASAN

#### Pengaruh Diskriminasi Terhadap Persepsi Penggelapan Pajak

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa diskriminasi memiliki Nilai F hitung 365.969 dan

F tabel 2,70 dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $365.969 > 2,70$ ) maka hipotesis (H5) diterima yang artinya diskriminasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (penggelapan pajak). Sedangkan secara parsial diskriminasi memiliki nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  ( $1,679 < 1,984$ ). Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial diskriminasi berpengaruh tidak signifikan terhadap penggelapan pajak. Hal ini mengingat bahwa diskriminasi di KPP Madya Bandung dikategorikan baik berarti wajib pajak tidak merasakan diskriminasi terhadap penggelapan pajak. Apabila semakin tinggi tingkat diskriminasi maka perilaku penggelapan pajak dipandang sebagai perilaku yang cenderung etis, sebaliknya jika semakin rendah tingkat diskriminasi maka perilaku penggelapan pajak dipandang sebagai perilaku yang tidak etis.

Mengacu pada hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa responden mayoritas menjawab tidak setuju. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukharoroh, yang menyatakan bahwa diskriminasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak (Mukharoroh, 2014). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh mukharoroh, penelitian yang dilakukan oleh Marlina yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara diskriminasi terhadap penggelapan pajak (Marlina, 2014). Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardi dkk yang menyatakan bahwa diskriminasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi penggelapan pajak (Ardi et al., 2016). Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya pendapat wajib pajak mengenai diskriminasi di KPP Madya Bandung mengakibatkan wajib pajak merasa adil dengan ketentuan yang ada dan dapat mengurangi tindakan penggelapan pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Persepsi Penggelapan Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesadaran wajib pajak memiliki Nilai F hitung 365.969 dan F tabel 2,70 dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $365.969 > 2,70$ ) maka hipotesis (H6) diterima yang artinya kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap variabel devenden (penggelapan pajak). sedangkan secara parsial kesadaran wajib pajak memiliki nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  ( $0,329 < 1,984$ ). Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap penggelapan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa

kesadaran wajib pajak di KPP Madya Bandung sudah dikategorikan baik dan mengakibatkan wajib pajak patuh akan membayar pajaknya. Wajib pajak secara sukarela akan melakukan kewajiban perpajakannya, yang berarti akan mengurangi tindakan penggelapan pajak.

Mengacu pada hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa responden mayoritas menjawab tidak setuju. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Sumartaya dan Hafidiah yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penggelapan pajak (Sumartaya & Hafidiah, 2014). Tetapi didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Amanda, yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak (Amanda et al., 2013). Hal ini membuktikan wajib pajak sudah melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela di KPP Madya Bandung. Karena apabila wajib pajak sadar akan membayar pajak maka wajib pajak akan patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya sehingga dapat mengurangi tindakan penggelapan pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Persepsi Penggelapan Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki Nilai F hitung 365.969 dan F tabel 2,70 dengan tingkat signifikan 0,000. hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $365.969 > 2,70$ ) maka hipotesis (H7) diterima yang artinya kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel devenden (penggelapan pajak). Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan wajib pajak memiliki nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $24,163 > 1,984$ ). Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak di KPP Madya bandung. Karena apabila wajib pajak yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak akan menyebabkan wajib pajak melakukan tindakan penggelapan pajak.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tobing yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggelapan pajak (Tobing, 2015). Karena pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya.

### **Pengaruh Diskriminasi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Persepsi Penggelapan Pajak Secara Simultan**

Berdasarkan hasil uji simultan dapat diketahui bahwa Nilai F hitung 365.969 dan F

tabel 2,70 dan signifikan 0,000 maka hipotesis (H8) diterima. Hal ini berarti semua variabel independen (diskriminasi, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (penggelapan pajak). Sedangkan untuk uji parsial diskriminasi memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,679 < 1,984$ ) yang artinya diskriminasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,329 < 1,984$ ) yang artinya kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggelapan pajak. Kualitas pelayanan pajak memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $24,163 > 1,984$ ) yang artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak.

Berdasarkan hasil yang sudah diuraikan maka yang paling berpengaruh terhadap persepsi penggelapan pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi diantaranya wujud fisik, kehandalan, dan daya tanggap. Dimensi yang paling berpengaruh yaitu dimensi kehandalan dengan indikator ketepatan informasi. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan petugas pajak selalu sigap dan bersedia memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh wajib pajak agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak. Karena kualitas pelayanan pajak yang baik dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat mengurangi tindakan penggelapan pajak di KPP Madya Bandung.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Diskriminasi pada KPP Madya Bandung termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan menurut persepsi wajib pajak, diskriminasi yang terjadi di KPP Madya Bandung sudah relatif rendah.
2. Kesadaran wajib pajak pada KPP Madya Bandung termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar wajib pajak sudah sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak.
3. Kualitas pelayanan pajak pada KPP Madya Bandung termasuk pada kategori cukup baik. Karena pada umumnya pelayanan pajak KPP Madya Bandung sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun dalam hal pelayanan dalam hal menyajikan informasi belum memenuhi kriteria yang baik. Hal ini dikarenakan banyaknya wajib pajak yang berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan

belum sesuai yang dijanjikan dan ketika wajib pajak menemui kebingungan masih banyak wajib pajak yang beranggapan bahwa mereka kurang ditanggapi dengan cepat.

4. Persepsi wajib pajak terhadap penggelapan pajak di KPP Madya Bandung termasuk dalam kategori cukup tinggi. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan tidak tepat waktu.
5. Diskriminasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak di KPP Madya Bandung. Hal ini dikarenakan dalam tindakan penggelapan pajak, diskriminasi tidak memiliki pengaruh secara langsung. Diskriminasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap persepsi penggelapan pajak.
6. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap tindakan penggelapan pajak. Hal ini dikarenakan dalam tindakan penggelapan pajak, kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh secara langsung. Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang positif terhadap tindakan penggelapan pajak.
7. Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggelapan pajak. Hal ini dikarenakan dalam mengurangi tindakan penggelapan pajak dibutuhkan kualitas pelayanan pajak yang baik dan memadai.
8. Berdasarkan hasil analisis secara simulasi diskriminasi, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap persepsi penggelapan pajak. Hal tersebut dikarenakan diskriminasi, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan wajib pajak merupakan faktor penentu terjadinya penggelapan pajak.

## SARAN

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk mengurangi tindakan diskriminasi di KPP Madya Bandung disarankan untuk memperlakukan wajib pajak dengan cara adil tanpa memperhatikan atau membedakan ras, agama, suku, budaya satu dengan yang lainnya.
2. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak yang ada di KPP Madya Bandung disarankan meningkatkan kinerja petugas pajak dengan cara meyakinkan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan manfaat yang diperoleh secara tidak langsung dari membayar pajak.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak di KPP Madya Bandung meningkatkan

kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi dengan cara memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan wajib pajak.

Untuk mengurangi wajib pajak yang berpersepsi adanya tindakan penggelapan pajak di KPP Madya Bandung disarankan petugas pajak memberikan pelayanan yang maksimal dengan cara meningkatkan pelayanan pajak agar lebih baik lagi. Karena dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa masih banyaknya wajib pajak yang kurang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Madya Bandung

## REFERENSI

- Asraf. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 2(1), 61–72. Retrieved from <http://stiepasaman.ac.id/ojsapresiasiekonomi/index.php/apresiasiekonomi/article/view/58/148>
- Bahari, N. A. P. (2016). Pengaruh Pemahaman, Sistem Perpajakan, Presepsi Baik pada Fiskus dan Keadilan Terhadap Tindakan Tax Evasion. *Repository UMY*, (2), 1–23.
- Fatimah, S., & Wardani, D. K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggelapan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 1–14.
- Fitriyanti, I., Fauzi, A., & Armeliza, D. (2017). Pengaruh Ketepatan Pengalokasian, Teknologi dan Informasi Perpajakan, dan Diskriminasi Terhadap Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 12(1), 84–104.
- Friskianti, Y. (Universitas N. S., & Handayani, B. D. (Universitas N. S. (2014). Accounting Analysis Journal. *Accounting Analysis Journal*, 3(1), 361–369. <https://doi.org/ISSN2252-6765>
- Handayani, R. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Perilaku Penggelapan Pajak, 13(1), 39–56.
- Indriyani, M., Nurlaela, S., & Wahyuningsih, E. M. (2016). Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi, dan Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Perilaku Tax Evasion. *Seminar Nasional IENACO*, 818–825.
- Kurniawati, M. (2014). Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan, Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak Di Surabaya Barat. *Tax & Accounting Review*, 4(2), 1–12.
- Money, P., Terhadap, E., Pajak, K., Moralitas, D., Variabel, S., Dwi, R., & Oentoro, S. (2016). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan S1 Akuntansi Jurusan S1 Akuntansi.
- Penggelapan, T., Di, P., & Surakarta, K. (2016). Issn : 2302 - 1590 e-issn: 2460 – 190x, 4(2).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sumartaya, D., & Hafidiah, A. (2014). The Influence Of Taxpayer's Awareness And Tax Morale Toward Tax Evasion. *International Journal of Business, Economics and Law*, 5(1), 9.
- Wpop, E., & Tingkat, D. A. N. (2016). Efektifitas wpop dan tingkat kepatuhan menyampaikan spt terhadap penerimaan pajak penghasilan, 1V(2), 250–258.
- APBN. (2018). Retrieved from Kementrian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>
- Ardi, D. M., Trimurti, & Suhendro. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tindakan Penggelapan Pajak di Kota Surakarta. *Journal of Economic and Economic Education*, 177-191.
- Asraf. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 2(1), 61–72. Retrieved from <http://stiepasaman.ac.id/ojsapresiasiekonomi/index.php/apresiasiekonomi/article/view/58/148>
- Bahari, N. A. P. (2016). Pengaruh Pemahaman, Sistem Perpajakan, Presepsi Baik pada Fiskus dan Keadilan Terhadap Tindakan Tax Evasion. *Repository UMY*, (2), 1–23.
- Fatimah, S., & Wardani, D. K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggelapan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 1–14.
- Fitriyanti, I., Fauzi, A., & Armeliza, D. (2017).

Pengaruh Ketepatan Pengalokasian, Teknologi dan Informasi Perpajakan, dan Diskriminasi Terhadap Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 12(1), 84–104.

Friskianti, Y. (Universitas N. S., & Handayani, B. D. (Universitas N. S. (2014). Accounting Analysis Journal. *Accounting Analysis Journal*, 3(1), 361–369. <https://doi.org/ISSN2252-6765>

Handayani, R. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Perilaku Penggelapan Pajak, 13(1), 39–56.

Indriyani, M., Nurlaela, S., & Wahyuningsih, E. M. (2016). Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi, dan Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Perilaku Tax Evasion. *Seminar Nasional IENACO*, 818–825.

Kurniawati, M. (2014). Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan, Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak Di Surabaya Barat. *Tax & Accounting Review*, 4(2), 1–12.

Money, P., Terhadap, E., Pajak, K., Moralitas, D., Variabel, S., Dwi, R., & Oentoro, S. (2016). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan S1 Akuntansi Jurusan S1 Akuntansi.

Penggelapan, T., Di, P., & Surakarta, K. (2016). Issn : 2302 - 1590 e-issn: 2460 – 190x, 4(2).

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Sumartaya, D., & Hafidiah, A. (2014). The Influence Of Taxpayer's Awareness And Tax Morale Toward Tax Evasion. *International Journal of Business, Economics and Law*, 5(1), 9.

Wpop, E., & Tingkat, D. A. N. (2016). Efektifitas wpop dan tingkat kepatuhan menyampaikan spt terhadap penerimaan pajak penghasilan, IV(2), 250–258.

Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.