

**PENGARUH KEAHLIAN KOMUNIKASI FISKUS TERHADAP
PENINGKATAN KEPATUHAN PELAPORAN PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR**

***THE EFFECT OF FISCUS COMMUNICATION SKILL ON THE
INCREASE OF TAX REPORTING COMPLIANCE IN
MEDIUM TAX SERVICE OFFICE OF MAKASSAR***

**HERMAN
E022181020**



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

**PENGARUH KEAHLIAN KOMUNIKASI FISKUS TERHADAP
PENINGKATAN KEPATUHAN PELAPORAN PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Ilmu Komunikasi

Disusun dan Diajukan Oleh

HERMAN

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

TESIS

**PENGARUH KEAHLIAN KOMUNIKASI FISKUS TERHADAP
PENINGKATAN KEPATUHAN PELAPORAN PAJAK PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

HERMAN

Nomor Pokok : E022181020

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal **30 November 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Penasihat



Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos.,M.Si.
Ketua



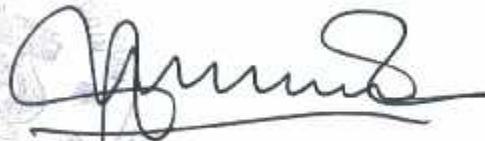
Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.
Anggota

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.



Prof. Dr. H. Armin, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Herman
NIM : E022181020
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan Sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Makassar, 30 Nopember 2020

Yang menyatakan



HERMAN

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membimbing dan menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Dalam menyusun tesis ini berbagai hambatan yang ditemui. Mulai dari wabah pandemi Covid-19 yang membuat penulis kesulitan untuk melanjutkan penelitian dikarenakan adanya pembatasan operasional kantor bahkan penutupan layanan tatap muka langsung tempat penulis melakukan penelitian sehingga terbatasnya responden yang bisa ditemui. Namun berkat bantuan berbagai pihak dan atas ijin Allah SWT akhirnya tesis ini dapat penulis rampungkan.

Orang-orang terdekat yang senantiasa memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini merupakan amunisi yang sangat membantu penulis menuntaskan tesis ini. Ayah H. Muhammad Rafid Yusuf dan ibunda Hj. Andi Bungawali yang selalu mendorong dan mendoakan. Dukungan Istri Diana Andriyani dan anak-anakku Nabila, Farhan dan sicomel Fadlan yang menjadi penghibur dikala letih dan menjadi pendorong semangat kembali penulis untuk menyelesaikan thesis ini.

Arahan, bimbingan dan dorongan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak mulai dari penentuan tema, pengajuan judul, ujian proposal, ujian hasil hingga selesainya penyusunan tesis ini, terutama kepada kedua pembimbing ibu Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si dan bapak Dr. H. Muhammad Farid.M.Si yang dengan ikhlas memberikan waktu dan ilmunya dalam penyusunan tesis ini.

Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan doanya kepada :

1. Kepala KPP Madya Makassar dan segenap staf yang telah banyak membantu penulis dalam merampungkan tulisan ini
2. Komisi Penguji Thesis, Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si, Dr. Muh. Akbar,M.Si dan almarhum Dr. Muh. Nadjib M., M.Ed.,M.Lib. Terima kasih atas berbagai koreksi, masukan dan kritik yang sangat bermanfaat untuk perbaikan kualitas tesis ini.
3. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang telah mendanai penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin.
4. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
5. Kepada segenap staf akademik Pascasarjana Fisip yang telah banyak membantu dari proses perkuliahan hingga rampungnya proses penelitian.

6. Teman-teman Kelas Koinfo dan Kelas Regular mahasiswa Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Hasanuddin 2018 serta senior dan junior atas dukungan dan kebersamaannya.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa apa yang dibahas dalam tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT. kita kembalikan semua urusan dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi setiap langkah dan ikhtiar kita, amin.

Makassar, Nopember 2020

HERMAN

ABSTRAK

HERMAN. *Pengaruh Keahlian Komunikasi Fiskus terhadap Peningkatan Kepatuhan Pelaporan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar* (dibimbing oleh Tuti Bahfiarti dan Muhammad Farid).

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan memahami tingkat keahlian komunikasi fiskus; tingkat kepatuhan wajib pajak; dan besaran pengaruh tingkat keahlian komunikasi fiskus terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan pajak pada kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan keterampilan berkomunikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Adapun, variabel yang diuji adalah pengaruh keterampilan berkomunikasi fiskus, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterampilan komunikasi fiskus, tingkat pemahaman, dan tingkat kesadaran pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak. Hal tersebut ditandai dengan nilai F hitung (13,135) lebih besar dari F tabel (2,68) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sebagai ambang batas nilai signifikansi maksimal yang ditetapkan. Namun, ketika dilakukan pengujian secara parsial hanya dua variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak, yaitu tingkat keterampilan fiskus dan tingkat kesadaran wajib pajak. Kedua variabel tersebut memiliki nilai t hitung sebesar (3,038) dan (4,361) lebih tinggi dari batas minimal berdasarkan t tabel (1,984) dan nilai signifikansi sebesar (0,003) dan (0,000) lebih rendah dari nilai signifikansi maksimal yang telah ditetapkan, yaitu (0,05). Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh secara negatif terhadap peningkatan kepatuhan pajak dengan nilai t sebesar (-1,340) lebih rendah dari nilai t tabel (1,984), tetapi tidak signifikan yang ditandai dengan nilai signifikansi sebesar (0,183) lebih tinggi dari nilai maksimal yang telah ditetapkan, yaitu (0,05).

Kata kunci: keterampilan berkomunikasi, pemahaman, kesadaran, kepatuhan



ABSTRACT

HERMAN. *The Effect of Fiscus Communication Skill on the Increase of Tax Reporting Compliance in Medium Tax Service Office of Makassar* (supervised by Tuti Bahfiardi and Muhammad Farid)

The aim of this study is to analyze and understand the level of fiscus communication skill, the level of taxpayers' compliance, the magnitude of the effect of communication expertise level of tax authorities on the increase of tax reporting compliance in Medium Tax Service Office of Makassar.

This research used quantitative study using a communication skill approach. The data were obtained through questionnaire and analyzed using SPSS version 21. The variables examined in this research were the effect of taxpayers' communication skill and the understanding and awareness of taxpayers on the increase of taxpayers' compliance.

The results of the research indicate that the level of communication skill of the tax authorities, the level of understanding, and the level of tax awareness simultaneously have a positive and significant effect on tax reporting compliance. The value of F count (13.135) is greater than F table (2.68), and the significant value of 0.000 is less than 0.05 as the threshold value of the maximum significance set by the researcher. However, when a partial test is carried out, only two variables have a positive and significant effect on the increase of tax compliance, i.e. the skill level of tax authorities and the level of taxpayers' awareness. The two variables have a value of t count (3.038) and (4.361) which is higher than the minimum limit based on t table (1.984) and a significant value of (0.003) and (0.000) which is lower than predetermined maximum significant value, i.e. (0.05). The level of understanding of taxpayers has a negative effect on the increase of tax compliance with a t value of (-1.340), which is lower than the value of t table (1.984), but it is not significant as indicated by a significant value of (0.183), which is higher than the predetermined maximum value, i.e. (0.05).

Key words: communication skill, understanding, awareness, compliance



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi dan Istilah.....	9
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Konsep	
1. Konsep Komunikasi.....	13
2. Konsep Komunikasi Interpersonal.....	15
3. Tujuan Komunikasi.....	16
4. Gangguan dan rintangan komunikasi.....	17
5. Keahlian Komunikasi.....	18

6. Pelayanan Prima	23
7. Kepatuhan Pajak	27
B. Tinjauan Teori	
1. Teori Mendapatkan Kepatuhan	34
2. Komunikasi Interpersonal	35
3. Teori Pelayanan Konsumen	38
4. Teori Kesetaraan	38
C. Tinjauan Hasil Penelitian	40
D. Kerangka Pikir	49
E. Hipotesis	51
F. Definisi Variabel	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
A. Rancangan Penelitian.....	53
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54
C. Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel	55
1. Populasi	55
2. Sampel dan teknik pengambilan sampel	56
D. Jenis dan Sumber Data.....	58
E. Metode Pengumpulan Data	59
F. Variabel Penelitian	59
G. Instrumen Penelitian	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reabilitas	65
H. Teknik Analisis Data.....	65
1. Analisis secara deskriptif	65
2. Metode analisis regresi linier berganda	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambaran Umum.....	67
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	67
2. Deskriptif Responden Penelitian	71
B. Hasil Penelitian	77
1. Tingkat keahlian berkomunikasi fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar	77
2. Tingkat Kepatuhan Pajak	103
3. Pengaruh Keahlian berkomunikasi Fiskus terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar	107
C. Pembahasan	116
1. Tingkat keahlian berkomunikasi fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dalam rangka peningkatan kepatuhan	116
2. Tingkat kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar	121
3. Pengaruh Keahlian komunikasi Fiskus terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar	124
4. Keterbatasan Penelitian	130
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	133
 DAFTAR PUSTAKA.....	 135

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak 2015-2019	1
Tabel 2.1 Rasio Pajak 17 Negara Asia Pasifik.....	31
Tabel 2.2 Rasio Kepatuhan SPT Tahunan	33
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	54
Tabel 3.2 Operasional Variabel X.....	63
Tabel 3.3 Operasional Variabel Y	63
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Domisili Usaha	72
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelompok Umur	73
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi ke KPP Madya Makassar	75
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama interaksi dengan fiskus.....	76
Tabel 4.7 Deskripsi jawaban responden Fiskus menyapa terlebih dahulu sebelum memulai pelayanan	78
Tabel 4.8 Deskripsi jawaban responden Fiskus memperkenalkan diri	79
Tabel 4.9 Deskripsi jawaban responden Fiskus mempersilahkan duduk	80
Tabel 4.10 Deskripsi jawaban responden Fiskus menanyakan keperluan datang kekantor pajak.....	81
Tabel 4.11 Deskripsi jawaban responden Fiskus telah memberikan penjelasan yang baik dan mudah dimengerti	82
Tabel 4.12 Deskripsi jawaban responden Fiskus telah mengucapkan terimakasih	83
Tabel 4.13 Rekapitan jawaban responden Variabel keterampilan komunikasi verbal Fiskus.....	84

Tabel 4.14 Deskripsi jawaban responden Fiskus tersenyum Saat memberikan pelayanan	85
Tabel 4.15 Deskripsi jawaban responden Fiskus menyambut dengan tangan terbuka	86
Tabel 4.16 Deskripsi jawaban responden Fiskus mempersilahkan duduk dengan isyarat tangan kanan	87
Tabel 4.17 Deskripsi jawaban responden Fiskus selalu kontak mata, duduk tegak dan tidak bersandar.....	88
Tabel 4.18 Deskripsi jawaban responden tingkat kerapian meja kerja	89
Tabel 4.19 Deskripsi jawaban responden Fiskus selalu menggunakan kedua tangan saat menerima surat/dokumen	90
Tabel 4.20 Deskripsi jawaban responden Fiskus membantu mengisi formulir menggunakan alat tulis atau telapak tangan dalam menunjukkan formulir yang harus diisi	91
Tabel 4.21 Deskripsi jawaban responden Fiskus tidak berbicara dengan petugas lain diluar tema pertanyaan/permasalahan saya, makan atau menggunakan telepon saat melayani saya	92
Tabel 4.22 Rekapitan jawaban responden Tingkat keterampilan komunikasi non-Verbal Fiskus	93
Tabel 4.23 Deskripsi jawaban responden Tingkat pengetahuan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak	94
Tabel 4.24 Deskripsi jawaban responden Tingkat pengetahuan, responden mengenai aturan perpajakan yang berlaku.....	95
Tabel 4.25 Deskripsi jawaban responden Tingkat pengetahuan dan pemahaman responden cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan dan cara membayar pajak dengan benar	96
Tabel 4.26 Deskripsi jawaban responden Tingkat pengetahuan dan pemahaman responden cara menghitung jumlah pajak yang menjadi tanggungannya	97
Tabel 4.27 Rekapitan jawaban responden Tingkat pengetahuan perpajakan secara umum para responde	98

Tabel 4.28 Deskripsi jawaban responden Tingkat kesadaran responden bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar.....	99
Tabel 4.29 Deskripsi jawaban responden Tingkat kesadaran responden bahwa pajak menunjang pembangunan negara	100
Tabel 4.30 Deskripsi jawaban responden Tingkat kesadaran responden bahwa menunda dan membayar pajak yang tidak sesuai sangat merugikan negara	101
Tabel 4.31 Deskripsi jawaban responden Tingkat kesadaran responden bahwa dalam pembayaran pajak harus disertai dengan laporan pembayaran pajak dan disampaikan tepat waktu	102
Tabel 4.32 Deskripsi jawaban responden Tingkat kepatuhan responden untuk mendaftar secara sukarela atau atas kemauan sendiri untuk memperoleh NPWP	103
Tabel 4.33 Deskripsi jawaban responden Tingkat kepatuhan responden mencatat keuangan baik dari segi pendapatan maupun pengeluaran.	104
Tabel 4.34 Deskripsi jawaban responden Tingkat kepatuhan Responden membayar dengan tepat waktu segala kewajiban pajak beserta tunggakan.....	105
Tabel 4.35 Deskripsi jawaban responden Tingkat kepatuhan responden mengisi SPT dengan jujur dan melaporkan tepat waktu	106
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan Berkomunikasi dan Pengetahuan Perpajakan Fiskus	107
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Wajib pajak	108
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	108
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Pajak	109
Tabel 4.40 Hasil uji reliabilitas	110
Tabel 4.41 Model Summary.....	111
Tabel 4.42 Uji Simultan Pengaruh Keahlian Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak	113

Tabel 4.43 Uji Parsial Pengaruh Keahlian Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak	114
Tabel 4.44 Pengaruh Keahlian Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak	115

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model komunikasi antar manusia	13
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Madya Makassar	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	140
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	145
Lampiran 3 Hasil Olah Data.....	151

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembiayaan pembangunan nasional yang dicanangkan pemerintah digerakkan oleh APBN. Untuk tahun anggaran 2020 berdasarkan data APBN penerimaan negara direncanakan sebesar Rp. 2.233,2 T. Dari target tersebut penerimaan perpajakan sebesar Rp. 1.865,7 T. Jika membandingkan rencana target 2020 dengan target 2019 yang sebesar 1.786,4 T maka terjadi kenaikan sebesar 4,43% atau tumbuh sebesar 79.3 T.

Berdasarkan laporan tahunan Direktur Jenderal Pajak, realisasi penerimaan pajak kurun waktu 5 tahun terakhir adalah:

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak
2015-2019

(Dalam Trilyun)

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
Target	1.294,26	1.355,20	1.283,57	1.424,00	1.577,56
Realisasi	1.060,80	1.105,73	1.151,03	1.315,51	1.332,06
% Capaian	81,96	81,59	89,67	92,23	84,44

Sumber: <https://news.ddtc.co.id/melihat-kembali-kinerja-realisisi-penerimaan-pajak-di-indonesia-21974> diakses tanggal 11 Nopember 2020

Tingginya target penerimaan pajak menunjukkan peranan pajak dalam menopang pembangunan nasional semakin penting. Oleh karena itu fungsi pajak sangat vital dalam mengisi kas penerimaan negara yang akan digunakan untuk membiayai seluruh belanja negara seperti pembangunan infrastruktur, belanja pegawai dan pejabat negara, pendidikan, subsidi, dan berbagai pengeluaran lainnya. Semakin besar pajak yang terkumpul maka semakin banyak dana yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam rangka mewujudkan tujuan bernegara sesuai pembukaan UUD 1945 yaitu memberikan perlindungan segenap rakyat Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan pendidikan masyarakat dan ikut berpartisipasi dalam mewujudkan perdamaian didunia serta mendukung kemerdekaan dan keadilan semua bangsa didunia.

Mengingat pentingnya pajak, maka dalam pengelolaan penerimaan perpajakan harus secara profesional dan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan pasal 23 A UUD 1945 bahwa untuk pemungutan pajak dan pungutan lainnya oleh negara yang mengandung unsur memaksa demi keperluan negara harus diatur oleh undang-undang. Oleh karena pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang maka pemerintah bersama DPR menerbitkan beberapa peraturan perundangan salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 yang telah dirubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 mengenai ketentuan perpajakan yang berlaku secara umum. Pada pasal 1

peraturan ini menjelaskan definisi pajak yang menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib dari individu atau badan hukum yang dapat dipaksakan dan harus berdasarkan undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung untuk membiayai pengeluaran negara demi meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pengelolaan pengumpulan penerimaan pajak harus sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Ketika menjelaskan peranan pajak untuk membangun negeri ini timbul permasalahan yang menjadi penghambat dalam mengumpulkan pajak. Apakah dana yang dihimpun dari pajak sudah cukup dalam membiayai pembangunan secara maksimal?. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepatuhan pajak dari seluruh warga negara. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak baru berada pada level 73% jauh dibawah target yang ditetapkan pemerintah yaitu pada level 80% dari total wajib pajak yang aktif.

Sementara untuk kemampuan negara mengumpulkan pajak akan berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak oleh masyarakat. Tinggi rendahnya membayar pajak bisa dilihat dari angka rasio pajak (*tax ratio*) suatu negara yaitu perbandingan antara pajak yang dikumpulkan dengan pendapatan nasional suatu Negara, dimana negara kita memiliki tax ratio baru sekitar 11,5% dari total pendapatan nasional kita.

Selain menuntut kepatuhan masyarakat tentu kita akan bertanya bagaimana proses pengumpulan pajak. Apakah sudah dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Direktorat Jenderal Pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sudah diberlakukan dengan baik?

Oleh karena permasalahan tersebut diatas Direktorat Jenderal Pajak sebagai Instansi Pemerintah yang melakukan pengumpulan pajak harus dituntut lebih baik dalam mencari potensi pajak dan memberikan pemahaman kepada seluruh masyarakat agar memiliki kesadaran membayar pajak serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan Visi Direktorat Jenderal Pajak untuk menjadi organisasi yang mengelola penerimaan negara yang terbaik untuk menjaga kedaulatan ekonomi negara serta kemandirian bangsa.

Guna mewujudkan tujuan tersebut diatas Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai cara dengan peningkatan kompetensi pegawai salah satunya keterampilan dalam berkomunikasi sehingga pesan yang akan disampaikan dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat. Selain peningkatan kompetensi pegawai juga diadakan penyuluhan kepada masyarakat agar aturan yang berlaku bisa diketahui dengan mudah, baik dengan penyuluhan langsung maupun melalui berbagai sarana

komunikasi seperti call center, media sosial, website, brosur dan berbagai media iklan. Hal ini dengan maksud agar aturan-aturan perpajakan dapat dengan mudah diketahui oleh masyarakat sehingga memiliki kepatuhan pajak sukarela yang tinggi (*self Assessment*) karena masyarakat mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai peningkatan pelayanan seperti yang dilakukan oleh Tambun (2016) bahwa peningkatan pengetahuan akan peraturan perpajakan menyebabkan masyarakat akan menyadari pentingnya pajak. Jika kesadaran wajib Pajak tinggi maka akan meningkatkan kepatuhan melapor dan membayar pajak. Sebaliknya masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan perpajakan akan cenderung tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pendapat dari Anies Said M Basalamah, dkk (2017) meneliti tentang pengaruh pemisahan tugas Account Representative terhadap pelayanan lebih baik dan terjadi peningkatan penerimaan. Cholid Mawardi (2015) meneliti tentang pentingnya memiliki keterampilan komunikasi yang efektif dalam penggalan potensi pajak oleh Account Representative

Sementara Arabella Oentari Fuadi dkk (2012) meneliti mengenai Kualitas Pelayanan pegawai pajak, sanksi pajak dan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan

pelayanan petugas pajak, biaya pemenuhan kewajiban yang rendah berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan.

Hal di atas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Risa Harmenita dkk (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Namun berdasarkan fenomena yang terjadi, Direktorat Jenderal Pajak berusaha melakukan peningkatan pelayanan namun Rasio Pajak masih berada pada level 11,5% dari total PDB. Selain Rasio pajak yang rendah kepatuhan penyampain SPT Tahunan belum sesuai yang ditargetkan yaitu diangka 80% dari seluruh wajib pajak yang wajib SPT Tahunan. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti akan mengangkat tema penelitian sebagai berikut : **Pengaruh Keahlian Komunikasi Fiskus Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pelaporan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti akan fokus melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat keahlian berkomunikasi fiskus dalam peningkatan kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar?

2. Bagaimana tingkat kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar?
3. Bagaimana pengaruh tingkat keahlian berkomunikasi fiskus terhadap peningkatan kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah adalah :

1. Untuk menganalisis tingkat keahlian komunikasi fiskus dalam peningkatan kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar
2. Untuk menganalisis tingkat kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar
3. Untuk menganalisis besaran pengaruh tingkat keahlian berkomunikasi fiskus terhadap peningkatan kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan studi komunikasi khususnya kajian komunikasi individu, organisasi ataupun kajian psikologi komunikasi serta memberikan pemahaman dibidang perpajakan

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu institusi Direktorat Jenderal Pajak dalam pengembangan keterampilan berkomunikasi terhadap para pegawainya sehingga setiap informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat dapat dimengerti, dipahami serta dilaksanakan oleh masyarakat

3. Kegunaan Kebijakan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam membuat standar pelayanan yang dapat membantu masyarakat agar mengerti, memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakannya.

E. Definisi dan Istilah

Agar terjadi persamaan persepsi dan pemahaman terhadap beberapa hal maka perlu diberikan batasan pengertian sebagai berikut :

1. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan berdasarkan undang-undang yang dalam pemungutannya bisa dipaksakan serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung melainkan digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam rangka kemakmuran rakyat.
2. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak serta mempunyai hak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
3. Fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang diberikan tugas untuk mengadministrasikan dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.
4. Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat pemberitahuan untuk melaporkan kewajiban perpajakan baik secara bulanan maupun tahunan atau bagian tahun pajak.
5. Rasio Pajak (*tax ratio*) adalah perbandingan penerimaan pajak terhadap produk domestik bruto (PDB)

6. Produk Domestik Bruto (PDB) adalah nilai pasar atas semua barang dan jasa yang diproduksi suatu negara dalam periode tertentu.
7. Surat Tagihan Pajak (STP) adalah surat untuk melakukan tagihan pajak atas sanksi keterlambatan pelaporan atau pembayaran.
8. Surat Ketetapan Pajak (SKP) adalah surat ketetapan yang menentukan besarnya pajak yang terutang beserta sanksi administrasi apabila terdapat kesalahan dalam menghitung pajak. Bisa berupa kurang bayar, lebih bayar maupun nihil.
9. Kepatuhan pajak adalah kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan mencatat/membukukan transaksi, kepatuhan membayar dan/atau melaporkan SPT serta kepatuhan dalam melunasi tunggakan pajak (STP atau SKP) sebelum batas jatuh tempo.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Batasan masalah yang diteliti terbatas hanya pengaruh tingkat keahlian berkomunikasi fiskus terhadap peningkatan kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan dari penelitian ini, maka berikut ini disajikan gambaran tentang susunan penulisan penelitian yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian secara teoretis, praktis, dan kebijakan, batasan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua menjelaskan tentang landasan teori, teori-teori yang terkait dengan variabel, literatur-literatur yang berkaitan sebagai acuan dalam penelitian ini, kerangka penelitian, serta hipotesis penelitian. Bab ini juga menjelaskan tentang kajian teoritis dan empiris dirumuskan secara logis dalam suatu kerangka pemikiran. Kerangka konseptual menggambarkan kerangka hubungan berbagai konsep yang diteliti untuk menjawab rumusan masalah. Sedangkan hipotesis menggambarkan hubungan logis antara dua atau lebih variabel yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian yang terdiri dari tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel serta gambaran subjek penelitian, jenis dan sumber data yang akan dipakai dalam

penelitian, metode pengumpulan data penelitian yang digunakan, pengidentifikasian variabel-variabel penelitian dan penjelasan pengukuran variabel tersebut, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang jawaban pertanyaan penelitian atau rumusan masalah, menafsirkan temuan-temuan, mengintegrasikan hasil dan temuan pada ilmu atau teori yang telah mapan, memodifikasi teori yang ada atau menyusun teori baru. Serta keterbatasan penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan hasil penelitian, implikasi penelitian, serta saran atas penelitian ini. Dengan keterbatasan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat disempurnakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

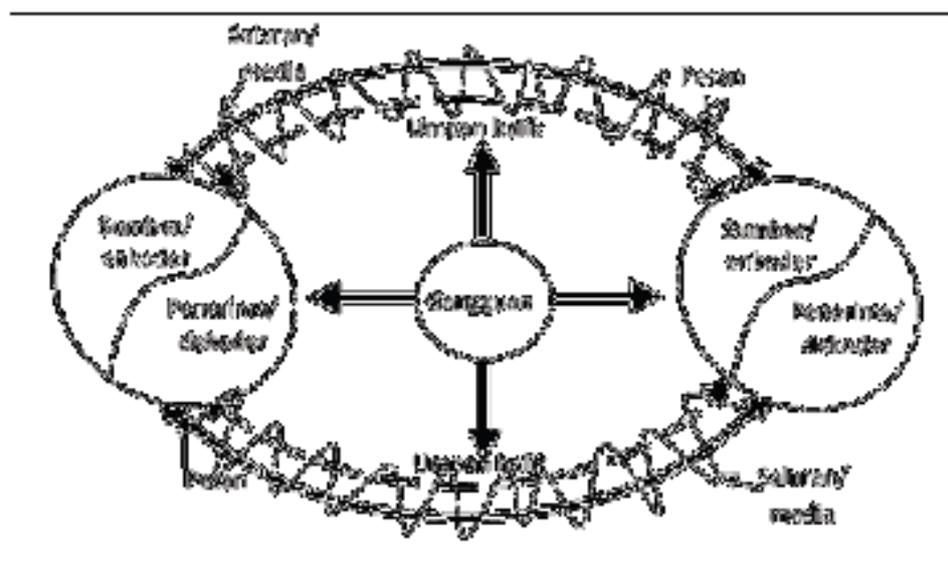
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Konsep

1. Konsep Komunikasi

Komunikasi adalah tindakansatu atau beberapa orang yang mengirimkan pesan yang kemungkinan akan terjadi gangguan (noise), dalam suatu konteks tertentu, yang mempunyai efek dari tindakan tersebut dan ada kesempatan bagi penerima pesan untuk melakukan umpan balik baik secara verbal maupun secara non verbal berupa sikap dan tindakan. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 2.1
Model komunikasi antar manusia (Berelson, 1968)

Dari gambar Gambar 2.1 terdapat beberapa unsur komunikasi yaitu

- a. Sumber yang bisa juga sebagai penerima pesan (enkoder/dekoder) yang menegaskan bahwa setiap orang yang terlibat komunikasi merupakan sumber(pembicara) dan sekaligus penerima pesan (pendengar)
- b. Pesan komunikasi dapat berbentuk verbal (lisan dan tertulis) maupun berbentuk non verbal seperti penampilan, kode tertentu dan segala hal yang dilakukan yang bisa menimbulkan adanya pengiriman pesan.
- c. Saluran merupakan media yang dilalui oleh pesan. Dalam berkomunikasi tatap muka bisa menggunakan beberapa saluran misalnya saluran suara dengan mendengarkan pesan, bahasa tubuh dan isyarat visual, bahkan penampilan dan bau-bauan (saluran olfaktori) serta sentuhan (saluran taktil) bisa jadi saluran komunikasi.
- d. Enkoding/Dekoding. Enkoding merupakan tindakan menghasilkan pesan dan dekoding merupakan tindakan mendengarkan pesan
- e. Umpan balik adalah pesan yang dikirimkan balik oleh penerima pesan ke sumber pengirim pesan. Umpan maju merupakan informasi tentang pesan yang akan disampaikan (Richards,1951).

- f. Gangguan (noise) adalah gangguan yang menghalangi pengirim dalam mengirim pesan dan penerima dalam menerima pesan.

2. Konsep Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan pendapat dari R. Wayne Pace (1979) dalam buku Cangara (2018:66) mengatakan bahwa "*Interpersonal Communication is Communication two or more people in a face setting*" yang berarti komunikasi interpersonal adalah komunikasi dua orang atau lebih secara tatap muka.

Para ahli teori komunikasi (Bochner, 1978; Cappella, 1987; Miller, 1990) Devito (2018, hal. 252) mendefinisikan komunikasi interpersonal dengan tiga pendekatan utama yaitu

- a. Berdasarkan Komponen (*Componential*) yaitu penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya untuk mendapatkan umpan balik segera.
- b. Berdasarkan hubungan Diadik (*Relational dyadic*) yaitu komunikasi antara dua orang yang mempunyai hubungan jelas dan mantap. Komunikasi ini dilakukan dalam tiga bentuk yaitu percakapan, dialog dan wawancara.

- c. Berdasarkan Pengembangan (*Developmental*) sebagai perkembangan dari komunikasi yang bersifat tak pribadi (*impersonal*) menjadi komunikasi pribadi atau intim.

Dari seluruh pendapat diatas dapatlah disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar dua orang atau lebih dalam kelompok kecil secara tatap muka dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

3. Tujuan Komunikasi

Didalam berkomunikasi pasti ada tujuan yang ingin dicapai. Bagaimanapun hebatnya revolusi elektronika (alat-alat komunikasi) dan revolusi lainnya dimasa yang akan datang tujuan berkomunikasi pada dasarnya tetap sama (Arnold dan Bowers, 1984; Naisbitt 1984). Tujuan berkomunikasi tersebut adalah:

- a. Penemuan diri (*personal discovery*) merupakan salah satu tujuan berkomunikasi. Ketika berkomunikasi dengan orang lain maka kita akan belajar mengenai diri sendiri dan juga orang lain serta mendapatkan umpan balik dari lawan komunikasi kita mengenai perasaan, pemikiran dan perilaku kita. Sehingga kita bisa mengevaluasi diri kita dengan cara membandingkan dengan orang lain.

- b. Tujuan komunikasi yang kedua adalah untuk berhubungan dengan orang lain dan memelihara hubungan dengan orang lain
- c. Tujuan komunikasi yang ketiga adalah untuk meyakinkan dan merubah sikap
- d. Tujuan terakhir yaitu untuk bermain atau menghibur.

4. Gangguan dan Rintangan Komunikasi

Berdasarkan pendapat dari Shannon dan Weaver (1949) dalam buku Cangara (2018:173) mengatakan bahwa rintangan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen atau unsur-unsur pendukungnya, termasuk faktor lingkungan dimana komunikasi terjadi sehingga komunikasi tidak berjalan sesuai yang diharapkan antara pengirim pesan dan penerima pesan.

Gangguan dan rintangan komunikasi pada dasarnya bisa dibedakan, tetapi gangguan dapat menyebabkan rintangan komunikasi sehingga dapat dibedakan menjadi tujuh macam unsur Cangara (2018:173) yaitu:

- a. Gangguan Teknis yaitu gangguan yang terjadi jika terdapat alat yang digunakan berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang disampaikan melalui alat tersebut mengalami kerusakan (*channel noise*)

- b. Gangguan Semantik terjadi karena kesalahan bahasa yang digunakan (Blake, 1979) sehingga terjadi perbedaan pengertian yang menyebabkan perbedaan persepsi.
- c. Gangguan Psikologi terjadi karena terdapatnya persoalan pribadi dalam individu sehingga antara pengirim dan penerima pesan tidak mendapat informasi yang sempurna
- d. Rintangan Fisik karena adanya rintangan geografis maupun gangguan organik seperti panca indera yang tidak berfungsi dengan baik
- e. Rintangan status karena perbedaan status sosial antara pengirim pesan dan penerima pesan.
- f. Rintangan kerangka berpikir karena adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap informasi yang digunakan dalam berkomunikasi
- g. Rintangan budaya karena adanya perbedaan norma, nilai-nilai dan kebiasaan yang dianut oleh pengirim dan penerima pesan.

5. Keahlian Komunikasi

Karena adanya berbagai penghambat dalam berkomunikasi maka untuk sukses berkomunikasi seseorang harus memiliki kompetensi komunikasi. Menurut Spitzberg dan Cupach kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif yang mencakup hal-hal seperti

pengetahuan tentang perang lingkungan (konteks) dalam pengaruhnya terhadap content (kandungan) dan bentuk pesan komunikasi. Suatu topik mungkin layak untuk dibicarakan pada pendengar tertentu dan lingkungan tertentu namun tidak layak dibicarakan dengan pendengar lain dan lingkungan lainnya. Demikian juga kepantasan sentuhan, tinggi rendahnya nada suara, kedekatan fisik juga merupakan bahagian dari kompetensi komunikasi.

Berdasarkan pendapat organisasi perhimpunan Manajemen Amerika untuk menciptakan komunikasi yang efektif Cangara (2018:199) sebaiknya mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Sebelum berkomunikasi maka ide yang dikomunikasikan harus diperjelas.
- b. Apakah yang akan dilakukan sudah sesuai tujuan?
- c. Mengidentifikasi kondisi fisik dan lingkungan penerima.
- d. Meminta pendapat kepada orang lain.
- e. Memperhatikan isi dan cara penyampaian pesan.
- f. Mengkomunikasikan hal yang bermanfaat atau bernilai bagi penerima
- g. Memberikan solusi
- h. Menjadi Pendengar yang baik.

Dengan komunikasi yang dilakukan secara terencana bertujuan untuk mempengaruhi lawan komunikasi atau khalayak. Pengaruh adalah perubahan pemahaman dan perilaku penerima pesan sebelum

dan setelah adanya komunikasi (stuart, 1988). Apabila terjadi perubahan sesuai yang diinginkan setelah berkomunikasi maka dapat dikategorikan komunikasi yang dilakukan telah berhasil.

Perubahan yang terjadi bisa dalam bentuk pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*). Untuk tingkat pengetahuan perubahan bisa menyebabkan perubahan persepsi atau pendapat. Semisal seseorang yang sebelumnya tidak mengerti manfaat dan prosedur pajak sehingga menganggap pajak tidak penting dan menyusahkan ketika diberikan penyuluhan akan terjadi perubahan persepsi dan pendapat mengenai pajak.

Untuk perubahan sikap ialah perubahan internal pada diri seseorang dalam bentuk prinsip setelah menerima informasi. Semisal sebelumnya menolak membayar pajak. Namun dengan penyuluhan sehingga mengerti manfaat dan tujuan pajak orang tersebut akan menerima (perubahan sikap) dan sadar membayar pajak sehingga terjadilah perubahan perilaku.

Perlu diketahui bahwa dalam berkomunikasi respon/umpan balik tidak selamanya sesuai yang diharapkan sehingga mematahkan kreatifitas komunikator jika terdapat tendensi negatif. Oleh karena itu terdapat pelapisan penerimaan informasi yaitu pro atau setuju, menentang dan tidak jelas apakah setuju atau menolak (*ambivalent*).

Menurut Rogers pengelompokan penerima informasi kedalam lima tipe yaitu:

- a. Pembaru (*Innovator*) yang senang dengan perubahan dan berani melakukan percobaan yang penuh ketidakpastian.
- b. Penerima Dini (*Early Adopter*) orang yang menerima perubahan ide dari pembaru.
- c. Penerima Mayoritas Cepat (*Early Majority*) yaitu orang yang tergolong cepat menerima ide sebelum rata-rata orang lain menerima ide tersebut.
- d. Penerima Mayoritas lambat (*Late Majority*) yaitu orang yang tergolong lambat menerima ide baru setelah rata-rata orang lain menerima ide tersebut
- e. Pengikut (*Laggard*) adalah orang yang tergolong penerima akhir dari ide tersebut.

Oleh karena itu faktor-faktor yang menentukan penerimaan informasi dapat dirinci sebagai berikut

- a. Sumber (pengirim pesan) yaitu kompetensi ilmu, kredibilitas, kedekatan, motivasi, perhatian, kesamaan, cara menyampaikan dan daya tarik.
- b. Penerima yaitu keterampilan berkomunikasi, kebutuhan, tujuan, sikap, kebiasaan dan manfaat.
- c. Pesan yaitu tipe dan model, karakteristik, struktur dan kebaruan.

- d. Media yaitu ketersediaan sarana, kehandalan, kebiasaan serta tempat dan situasi.

Adapun ruang lingkup dalam keterampilan berkomunikasi sebagai berikut

- a. Komunikasi lisan (*oral communication*) yaitu keterampilan seseorang berbicara sehingga mampu menjelaskan ide atau gagasan dengan jelas kepada berbagai individu dengan latar belakan budaya, sosial, agama, kebiasaan yang berbeda.
- b. Komunikasi tulisan (*written communication*) yaitu suatu proses penyampaian komunikasi dengan menggunakan kata-kata dalam bentuk tulisan (Subarna 2000:75) sehingga mempunyai waktu untuk memikirkan pesan yang akan disampaikan sehingga kontrol pesan dapat dilakukan.
- c. Komunikasi non-verbal yaitu kemampuan memperkuat komunikasi ekspresi ide dan konsep melalui penggunaan bahasa tubuh, gerak isyarat, ekspresi wajah, nada bicara termasuk gambar icon dan simbol.

6. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima atau biasa disebut *Excelent service* merupakan pelayanan terbaik kepada para pelanggan untuk memuaskan keinginan pelanggan sehingga perusahaan dapat memperoleh keuntungan maksimal. Dalam kaitannya dengan pajak maka pelayanan prima adalah upaya petugas pajak dalam memberikan pelayanan terbaik dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari wajib pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu tujuan dari pelayanan prima adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik yang dilakukan oleh individu, perusahaan maupun oleh pemerintah kepada para pelanggan atau pengguna serta sebagai salah satu acuan dalam pengembangan standart pelayanan. Untuk instansi Direktorat Jenderal Pajak dalam pelaksanaan tugas melayani masyarakat dalam urusan perpajakan memberikan panduan pelayanan kepada seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan PER-27/PJ/2016 tentang standar pelayanan. Untuk petunjuk teknis diterbitkan berbagai *Standar Operational Procedure* (SOP) yang berisi tata cara, kelengkapan, tahapan, pihak yang diberikan otoritas serta jangka waktu pemenuhan layanan kepada wajib pajak.

Secara garis besar standar pelayanan dikantor pelayanan pajak yang harus dilakukan petugas pajak saat memberikan pelayanan adalah:

- a. Berdiri saat menyambut Wajib Pajak dan melakukan 3S (Senyum, salam, sapa).
- b. Lakukan kontak mata, fokus pada keperluan wajib pajak.
- c. Menyambut wajib pajak dengan tangan terbuka diikuti dengan salam: **“Selamat pagi/siang sore Bapak/ibu”**.
- d. Ulurkan tangan kanan untuk berjabat tangan. Dalam kondisi protokol Covid-19, salam menggunakan isyarat tangan sambil memperkenalkan diri dengan kalimat: **“Dengan saya (nama petugas) yang akan membantu Bapak/ibu”**.
- e. Mempersilahkan Wajib Pajak duduk dengan kalimat: **“Silahkan duduk Bapak/ibu”**. Gunakan tangan kanan saat mempersilahkan duduk. Saat duduk petugas pajak tidak bersandar dan condong kearah wajib pajak.
- f. Gunakan kedua tangan saat menerima dan memberikan berkas apapun.
- g. Tanyakan keperluan dengan kalimat: **“Ada yang bisa dibantu Bapak/ibu”**
- h. Setelah wajib pajak/tamu menyampaikan pertanyaan atau permasalahannya konfirmasi pertanyaan atau permasalahan wajib pajak dan menyelesaikan berdasarkan aturan dan tugas

pokok masing-masing pegawai. Jangan memotong pembicaraan serta tunjukkan empati bila wajib pajak mengadukan keluhan.

- i. Saat membantu wajib pajak mengisi formulir perpajakan atau menjelaskan brosur perpajakan gunakan alat tulis atau dengan telapak tangan kanan. Tidak diperkenankan untuk menggunakan telunjuk saja.
- j. Setelah menyelesaikan permasalahan atau menjawab pertanyaan wajib pajak/tamu pastikan penjelasan dan solusi yang diberikan sudah dimengerti oleh wajib pajak/Tamu dengan menanyakan kembali: **“Apakah penjelasan yang saya berikan sudah jelas Bapak/Ibu?”**
- k. Selama melayani kedua tangan berada diatas meja dengan sikap tangan terbuka (tidakmelipat tangan). Juga tidak boleh mengobrol dengan sesama petugas, makan atau menggunakan telepon genggam.
- l. Ucapkan terima kasih dengan kalimat: **“Terima kasih atas kedatangannya Bapak/Ibu”**.

Dengan adanya standar pelayanan dan SOP dimaksudkan agar:

- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas dan terstandarisasi sehingga tercipta persamaan perlakuan.
- b. Membantu wajib pajak agar memahami peraturan perpajakan dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai warga negara.
- c. Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan dari wajib pajak
- d. Menciptakan kepastian hukum kepada wajib pajak mengenai prosedur layanan dan jangka waktu pelayanan.
- e. Membuat wajib pajak semakin patuh dalam melaksanakan kewajibannya

Secara konsep pelayanan prima yang dikemukakan diatas yaitu konsep sikap (*attitude*), konsep perhatian (*attention*) dan konsep tindakan (*action*). Sementara karakteristik dari segi kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari sisi:

- a. Penampilan petugas saat melayani wajib pajak apakah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.
- b. Kesopanan dan keramahan apakah sesuai dengan norma yang berlaku.
- c. Pengetahuan dan keahlian petugas apakah sesuai dengan bidang dan jabatannya.
- d. Tepat waktu sesuai janji layanan dan SOP.

- e. Kejujuran petugas sehingga dapat membuat wajib pajak menjadi percaya.
- f. Efisiensi pelayanan sehingga wajib pajak merasa pengurusan pajak tidak sulit.
- g. Adanya kepastian hukum dalam penerapan aturan.
- h. Keterbukaan dan transparansi biaya sangat penting. Seluruh unit di DJP telah mengumumkan bahwa segala jenis pelayanan tidak dipungut biaya.

7. Kepatuhan Pajak

a. Definisi Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib masyarakat untuk membayar iuran kepada kas Negara yang berdasarkan undang-undang, dapat dipaksakan dan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Penerimaan pajak diharapkan semakin meningkat setiap tahun sesuai perkembangan ekonomi karena pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Berdasarkan pendapat Mardiasmo (2016:2) dalam bukunya menyebutkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dan tanpa mendapat jasa kontrapretasi yang

langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam rangka mewujudkan tujuan bernegara.

Sementara menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagai telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan hukum yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pengertian pajak diatas, maka pengertian pajak dapat ditarik kesimpulan:

- 1) Pajak terutang kepada negara (pemerintah pusat dan pemerintah daerah) berdasarkan undang-undang dan aturan turunannya.
- 2) Penggunaan uang pajak untuk membiayai pengeluaran pemerintah
- 3) Tanpa adanya imbalan secara langsung kepada pribadi yang melakukan pembayaran pajak.

b. Perilaku Individu Wajib Pajak

Dalam kaitan antara komunikasi dan perpajakan, perilaku merupakan aktivitas, respon dari wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya. Menurut Morissan (2018:67) bahwa sifat individu dalam berkomunikasi yaituselalu mementingkan diri sendiri, berdebat dan cemas. Hal ini sejalan dengan sifat Wajib Pajak yang selalu mencari hal yang menguntungkan dirinya, berdebat terhadap peraturan yang menurut mereka tidak sesuai atau belum diketahui oleh mereka serta selalu cemas akan pelaksanaan kewajiban perpajakannya apakah sudah sesuai dengan peraturan perundang yang berlaku.

Menurut Susanto (2002), terdapat dua bentuk respon perilaku yaitu bentuk pasif dan bentuk aktif. Bentuk pasif ada didalam diri manusia dan tidak dapat dilihat secara langsung oleh orang lain, dimana diantaranya berfikir, tanggapan atau sikap batin dan pengetahuan. Berkaitan dengan perpajakanwajib pajak hendaknya berpikir bahwa salah satu penerimaan besar suatu negara bersumber dari pajak, oleh karena itu dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.Sedangkan bentuk aktif berkaitan dengan perilaku yang jelas dapat diobservasi secara langsung dalam kaitannya dengan pajak yaitu kemampuan

wajib pajak dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajak sesuai aturan perundangan yang berlaku.

c. Tingkat kepatuhan pajak

Untuk melihat tingkat kepatuhan pajak dapat diukur dengan kesadaran masyarakat mendaftarkan sendiri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak dan bermohon untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak ketika berdasarkan aturan yang berlaku sudah memiliki penghasilan atau omzet yang harus dikenakan pajak. Setelah mendaftarkan diri maka melaksanakan kewajibannya secara sukarela untuk melakukan pencatatan/pembukuan untuk mempermudah dalam menghitung pajak terutang. Selanjutnya melakukan pembayaran pajak dan melaporkan SPT tepat waktu yang menjadi kewajibannya. Tolak ukur untuk melihat kepatuhan membayar pajak salah satunya adalah rasio pajak. Berdasarkan laporan survei *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) (organisasi yang bergerak dibidang kerjasama pembangunan ekonomi antar Negara) yang berjudul *Revenue Statistic in Asian and Pacific Economies* (statistik penerimaan pajak di asia pasifik).

Tabel 2.1
Rasio pajak 17 Negara Asia Pasifik
(*Revenue Statistic in Asian and Pacific Economies 2019*)

No	Negara	Rasio Pajak
1	Selandia Baru	32%
2	Jepang	30,6%
3	Australia	27,8%
4	Kepulauan Cook	27,6%
5	Korea Selatan	26,9%
6	Fiji	26,6%
7	Kepulauan Solomon	25,3%
8	Samoa	24,1%
9	Thailand	17,6%
10	Filipina	17,5%
11	Vunuatu	17,1%
12	Kazakstan	16,4%
13	Tokelau	14,2%
14	Singapura	14,1%
15	Papua Nugini	13,7%
16	Malaysia	13,6%
17	Indonesia	11,5%

Dari data diatas maka tingkat rasio pajak Indonesia yang terendah dari 17 negara Asia Pasifik yang hanya berkisar 11,5%. Jauh dibawah negara kecil seperti Kepulauan Cook

yang mengandalkan Pariwisata dengan rasio pajak 27,6%. Jika dibandingkan dengan Malaysia kita masih kalah 2,1% dari mereka yang memiliki rasio pajak 13,6%. Bahkan dengan negara sekecil Singapura perbedaan rasio pajak kita semakin tinggi yaitu diangka 2,6% dimana Singapura memiliki rasio pajak 14,1%. Hal ini sangat mengherankan karena Indonesia merupakan negara yang luas dan kaya akan sumber daya alam namun rasio pajaknya rendah karena kesadaran membayar pajak dari para pelaku usaha di Indonesia masih kurang. Dengan rendahnya kesadaran membayar pajak maka kemampuan keuangan negara untuk membiayai berbagai program pemerintah sangat terbatas.

Untuk data kepatuhan melaporkan SPT Tahunan berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak yang dipublish dalam berbagai media hanya sekitar 73% dari total wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya atau kurang 7% dari target yang ditetapkan pemerintah yaitu sebesar 80%. Sementara untuk Kanwil DJP Sulawesi Selatan Barat dan Tenggara angka kepatuhan pelaporan SPT Tahunannya berdasarkan data per tanggal 6 Januari 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2
RASIO KEPATUHAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK BADAN &
OP NON KARYAWAN TAHUN 2019
KANWIL DJP SULAWESI SELATAN, BARAT DAN TENGGARA

N O	UNIT KERJA	WP Wajib SPT Tahunan	Jumlah WP Badan dan OP Non Karyaw an	Jumlah SPT WP Badan dan OP Non Karyaw an	Rasio Kepatu han	Jumlah yang belum lapor SPT
1	KPP Pratama Maros	42.899	11.347	10.546	92,94%	801
2	KPP Pratama Bulukumba	38.759	14.736	11.875	80,58%	2.861
3	KPP Pratama Mamuju	30.781	10.885	8.596	78,97%	2.289
4	KPP Pratama Majene	31.699	10.078	7.801	77,41%	2.277
5	KPP Pratama Palopo	71.955	23.929	18.234	76,20%	5.695
6	KPP Pratama Makassar Barat	55.930	11.677	8.803	75,39%	2.874
7	KPP Pratama Kolaka	34.820	12.039	8.983	74,62%	3.056
8	KPP Pratama Bantaeng	67.390	24.738	18.272	73,86%	6.466
9	KPP Pratama Parepare	75.288	28.273	19.928	70,48%	8.345
10	KPP Pratama Watampone	64.795	23.847	15.869	66,55%	7.978
11	KPP Pratama Kendari	69.821	21.301	14.076	66,08%	7.225
12	KPP Pratama Baubau	48.688	13.928	9.181	65,92%	4.747
13	KPP Pratama Makassar Selatan	69.842	17.206	11.177	64,96%	6.029
14	KPP Pratama Makassar Utara	69.366	18.227	9.782	53,67%	8.445
15	KPP Madya Makassar	875	875	873	99,77%	2
Total Kanwil Sulselbartra		772.908	243.086	173.996	71,58%	69.090

dari data diatas menunjukkan KPP Madya Makassar memiliki rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan sebesar 99,77%, tertinggi diantara seluruh kantor dilingkungan Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Mendapatkan Kepatuhan

Tujuan komunikasi yang paling umum adalah agar orang lain mematuhi apa yang kita inginkan. Berdasarkan hasil penelitian dari Gerald Marwell dan David Schmitt secara umum berhasil mengidentifikasi 16 Strategi agar mendapatkan kepatuhan Morrisian (2018:161) yaitu:

- a. **Janji.** Menjanjikan hadiah atas kepatuhan.
- b. **Ancaman.** Memberitahukan hukuman yang akan dikenakan bagi yang tidak patuh.
- c. **Menunjukkan keahlian atas hasil positif.** Menunjukkan manfaat ketika mereka patuh.
- d. **Menunjukkan keahlian atas hasil negatif.** Menunjukkan resiko jika mereka tidak patuh.
- e. **Menyukai.** Menunjukkan keramahan.
- f. **Memberi dahulu.** Menghargai pihak lain sebelum meminta kepatuhan.
- g. **Mengenakan stimulasi aversif.** Memberikan hukuman hingga patuh
- h. **Meminta "Utang".** Memberi tahukan bantuan yang telah diberikan dimasa lalu.

- i. **Membuat daya tarik moral.** Menggambarkan bahwa kepatuhan adalah hal yang baik secara moral
- j. **Menyatakan perasaan positif.** Menginfokan kepada seseorang betapa senangnya jika mereka patuh
- k. **Menyatakan perasaan negatif.** Menginfokan kepada seseorang betapa tidak senangnya jika mereka tidak patuh.
- l. **Perubahan peran secara positif.** Mencontohkan kepatuhan dengan orang yang memiliki kualitas baik.
- m. **Perubahan peran secara negatif.** Mencontohkan ketidakpatuhan dengan orang yang memiliki kualitas buruk.
- n. **Patuh karena peduli.** Mencari kepatuhan orang lain semata-mata sebagai bentuk bantuan atau pertolongan orang tersebut
- o. **Menunjukkan penghormatan positif.** Menginfokan bahwa orang yang patuh akan disenangi
- p. **Menunjukkan penghormatan negatif.** Menginfokan bahwa orang yang tidak patuh kurang disenangi.

2. Komunikasi Interpersonal

Sebagaimana diuraikan di tinjauan konsep diatas komunikasi Interpersonal adalah suatu tahapan menciptakan dan mengirimkan pesan oleh seorang komunikator/sumber informasi dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung baik lisan maupun tertulis. Untuk komunikasi tatap muka respon dapat diketahui dengan segera

dikarenakan saling mendengarkan, menyampaikan pendapat, dan adanya kepekaan sehingga dapat mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku lawan bicara karena adanya umpan balik secara langsung.

Asas komunikasi interpersonal adalah:

- a. Komunikasi terjadi antara pikiran seseorang dengan orang lain atau sekelompok kecil orang.
- b. Saling pengertian antara pihak dapat terjadi bila terdapat hubungan komunikasi dan saling pengertian.
- c. Dalam berkomunikasi setiap pihak pasti memiliki tujuan tertentu.
- d. Dalam berkomunikasi pihak yang akan mengirimkan pesan harus memahami makna pesan yang akan disampaikan.
- e. Untuk penerima pesan jika belum memahami pesan yang dikirimkan meminta penjelasan agar tidak terjadi bias informasi.

Tipe komunikasi interpersonal terbagi tiga yaitu komunikasi dua orang, wawancara dan komunikasi dalam kelompok kecil. Adapun aspek yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal menurut Rakhmat (1998:75) adalah:

- a. Rasa saling percaya sehingga menimbulkan keterbukaan.
- b. Sikap yang saling suportif (mendukung) bisa berupa menyampaikan perasaan dan pendapat tanpa saling menilai, berorientasi untuk memecahkan masalah, jujur tanpa ada motif lain, memiliki empati untuk merasakan kesulitan orang lain,

saling menghargai dan menghormati perbedaan, profesional dan bersedia mengakui kesalahan sendiri.

- c. Sikap keterbukaan yaitu dengan menghargai pendapat orang lain dengan menilai pesan secara objektif dan berorientasi pada isi pesan serta mencari informasi dari berbagai sumber.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Lunandi (1994:85) adalah :

- a. Citra Diri (*Self Image*) merupakan gambaran tertentu mengenai diri kita dimata orang lain seperti kelebihan, kekurangan dan status sosialnya.
- b. Citra Pihak Lain (*The Image of the Others*) yaitu citra pihak lain yang diajak berkomunikasi.
- c. Lingkungan Fisik dan Lingkungan Sosial akan berbeda antara satu tempat dengan tempat lainnya.
- d. Kondisi emosional dan kondisi fisik dari pihak yang berkomunikasi
- e. Bahasa Badan

Untuk komunikasi interpersonal dilingkungan perkantoran ada tiga bentuk yaitu :

- a. Komunikasi Vertikal bisa berupa komunikasi kebawah dan komunikasi keatas. Komunikasi kebawah digunakan pimpinan untuk instruksi, kebijaksanaan, pengarahan, evaluasi, teguran, informasi mengenai kebijakan dan tujuan organisasi.

Komunikasi keatas digunakan antara lain untuk memberikan laporan mengenai pekerjaan, saran, usulan pendapat dari bawah keatas (*bottom up*)

- b. Komunikasi horizontal untuk sesama pegawai dalam level yang sama
- c. Komunikasi diagonal atau komunikasi silang adalah komunikasi antara bagian yang berbeda dan posisi yang berbeda.

3. Teori Pelayanan Konsumen

Menurut Gronroos (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata yang timbul karena adanya interaksi antara pengguna jasa dengan karyawan atau fasilitas lain yang di sediakan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan dalam rangka memecahkan permasalahan konsumen atau pengguna jasa. Sementara Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu aktifitas atau urutan aktifitas yang timbul karena adanya interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin dengan konsumen untuk memberikan kepuasan. Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu tindakan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diinginkan oleh pihak lain.

Dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan umum Parasuman dkk(1998) menggunakan 5 dimensi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tersebut yaitu:

- a. Bukti Langsung/ *Tangibles* yaitu bukti nyata kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh organisasi yang memberikan pelayanan kepada konsumen.
- b. Keandalan/ *Reliability* merupakan komitmen organisasi penyedia jasa menepati semua yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
- c. Jaminan/ *Assurance* pengetahuan dan perilaku para anggota organisasi untuk membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- d. Empati merupakan sikap organisasi dan seluruh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara langsung dan personal.

4. Teori Kesetaraan

Teori Kesetaraan (Ekuitas) menurut Joseph A. Devito (2018:297) dalam buku Komunikasi antar manusia adalah teori pergaulan sosial dan mengatakan bahwa kita tidak saja berusaha membina hubungan yang manfaatnya melebihi biayanya, juga adanya kesetaraan atau pemerataan dalam distribusi imbalan dan biaya diantara kedua belah pihak yang berhubungan (Berscheid & Walster,

1978; Hatfield & Traupman, 1981). Artinya dalam berkomunikasi kita bukan hanya menginginkan manfaat sebesar biaya yang dikeluarkan, namun kita juga menghendaki manfaat yang diterima oleh pihak yang berkomunikasi sebanding dengan biaya yang dikeluarkan masing-masing. Jadi terdapat perlakuan yang sama antara pihak-pihak yang berhubungan dan manfaat yang diperolehnya. Hal ini sejalan dengan fungsi pajak yaitu pemerataan dan dalam penerapan aturan harus memperlakukan sama wajib pajak sesuai aturan yang ditetapkan

C. Tinjauan Hasil Penelitian

Beberapa penelitian yang terdahulu yang diperoleh oleh peneliti, diperoleh informasi bahwa telah banyak dilakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan dan sosialisasi dalam peningkatan kepuasan wajib pajak serta peningkatan kepatuhan pajak. Namun peneliti belum mendapatkan penelitian serupa yang akan diteliti yaitu bagaimana pengaruh keterampilan berkomunikasi dalam rangka meningkatkan pemahaman dan kepatuhan perpajakan. Berikut tabel penelitian sebelumnya yang dianggap berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Anisa Nirmala Santi dan Zulaikha (2011)	Analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, Lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang)	kesadaran perpajakan (X1), sikap rasional (X2), Lingkungan (X3), sanksi denda (X4) dan sikap fiskus (X5) kepatuhan wajib pajak (Y)	Metode analisis data yang dipakai adalah statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi ganda serta pengumpulan data menggunakan Kuesioner dan wawancara	Hasil penelitian menunjukkan kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, dan sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, baik secara parsial dan simultan.
2	Dahruji (2011)	Pengaruh perilaku mengenai tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya (study empiris di kab. Bangkalan)	Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian Asosiatif dengan teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan survey lapangan. Teknik analisis data dengan bantuan Software SPSS.	Penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa kesadaran wajib pajak dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3	Winda Kurnia Fikriningrum, Muchamad Syafruddin (2012)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)	Kemampuan Membayar Pajak (Y), Kesadaran Membayar Pajak (X1) Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajak (X2), Persepsi yang baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan (X3), dan Pelayanan Fiskus) (X4)	Pendekatan Kuantitatif dengan teknik Analisis Regresi Berganda dan Metode Pengumpulan Data dengan Kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa faktor kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
4	Muhammad Yusril, Siti Ragil Handayani, dan Nila Firdausi Nuzula (2013)	Pengaruh administrasi perpajakan, kualitas layanan Fiskus, terhadap perilaku wajib pajak dan kepatuhan Wajib pajak (Studi pada wajib pajak Badan di kantor pelayanan pajak Malang Selatan)	Kepatuhan wajib pajak (Y2), Perilaku Wajib Pajak (Y1), administrasi perpajakan (X1), kualitas layanan fiskus (X2),	Pendekatan yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner, dengan menggunakan Teknik Analisis Jalur dalam Aplikasi SPSS versi 20	Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan perilaku secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel administrasi perpajakan dan kualitas layanan fiskus memiliki pengaruh signifikan ketika dimediasi melalui variabel perilaku wajib pajak.

5	Siti Nurlaela (2014)	Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas	Pengetahuan Dan Pemahaman (X1), Kesadaran (X2) dan Persepsi (X3) Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Y)	Pendekatan Penelitian yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan Aplikasi SPSS. Pengumpulan data dengan Kuesioner.	Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak terlalu berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kesadaran akan pentingnya membayar pajak tidak mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak. Persepsi yang baik terhadap sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak.
6	Arwadi, Anik Malifah & M. Cholid Mawardi (2015)	Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Mengenai Peraturan Pajak, Serta Tingkat Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar	Efektifitas Sistem Perpajakan (X1), Kesadaran Membayar Pajak (X2), Pengetahuan Dan Pemahaman Mengenai Peraturan Pajak (X3), Serta Tingkat Kualitas Pelayanan Fiskus (X4) Kemauan	Pendekatan yang digunakan, pendekatan Kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda dengan Aplikasi SPSS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Pengetahuan Dan Pemahaman Mengenai Peraturan Pajak sementara secara Parsial variabel efektifitas sistem perpajakan (X ₁), kesadaran membayar pajak (X ₂) terdapat hubungan positif dan tidak signifikan

		Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)	Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)		terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi Sedangkan pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan pajak (X ₃) serta kualitas pelayanan fiskus (X ₄) terdapat pengaruh positif secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.
7	Henny Yulsiati (2015)	Analisis pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.	Sikap Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Pengetahuan Perpajakan (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).	Pendekatan yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan ; Kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda	Dari hasil Penelitian menunjukkan bahwa Sikap, Kesadaran dan Pemahaman Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak sementara pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak.

8	Monica Claudia Andinata (2015)	Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kesadaran Wajib Pajak (X1) Pengetahuan (X2) dan Pemahaman Wajib Pajak (X3), Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X4) dan Kualitas Pelayanan Fiskus)	Pendekatan Kuantitatif dengan teknik Analisis Regresi Berganda dan Metode Pengumpulan Data dengan Kuesioner	Hasil menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas system perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan
9	Nurul Asyah Napitupulu (2015)	Pengaruh sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dengan Kesadaran membayar pajak sebagai Variabel <i>intervening</i> (Studi pada WPOP PPh Pasal 29 di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)	Sosialisasi (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2) Kesadaran membayar pajak (Y1) dan Kemauan Membayar (Y2)	Pendekatan yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner, dengan menggunakan Teknik Analisis Jalur dalam Aplikasi SPSS versi 19	Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak dan kemauan membayar pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak dan kemauan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak tidak dapat dijadikan sebagai variabel <i>intervening</i> dari pengaruh sosialisasi dan

					pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.
10	Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi)	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> . Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 16.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan. Kesadaran perpajakam, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap angka kepatuhan perpajakan wajib pajak.
11	Mochammad Rizza Faizin dkk. (2016)	Pengaruh sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi PBB Perdesaan dan	Sosialisasi (X1), Pemahaman (X2) Kesadaran Wajib Pajak (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Metode Penelitian yang digunakan adalah Explanatory research dengan kuesioner dan analisis data deskripif dan analisis regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Wajib Pajak, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan. Namun, secara parsial variabel sosialisasi dan

		Perkotaan di Desa Mojoranu Kabupaten Bojonegoro		linear berganda dengan program SPSS	kesadaran berpengaruh signifikan, sedangkan variabel pemahaman berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
12	Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati. (2018)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen)	Sosialisasi Perpajakan (X1), Pengetahuan Perpajakan (Z) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pendekatan penelitian ini yaitu kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan dianalisis dengan Jalur Path	sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan.
13	G. Tegoeh Boediono, Riana S, Sri H. (2018)	Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai	Sosialisasi Perpajakan (X1), Kesadaran wajib Pajak (Z) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus <i>slovin</i> . Analisis data menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi, sosialisasi perpajakan berpengaruh

		Variabel Mediasi		pendekatan <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan menggunakan program WarpPLS 4.0.	positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
--	--	------------------	--	--	---

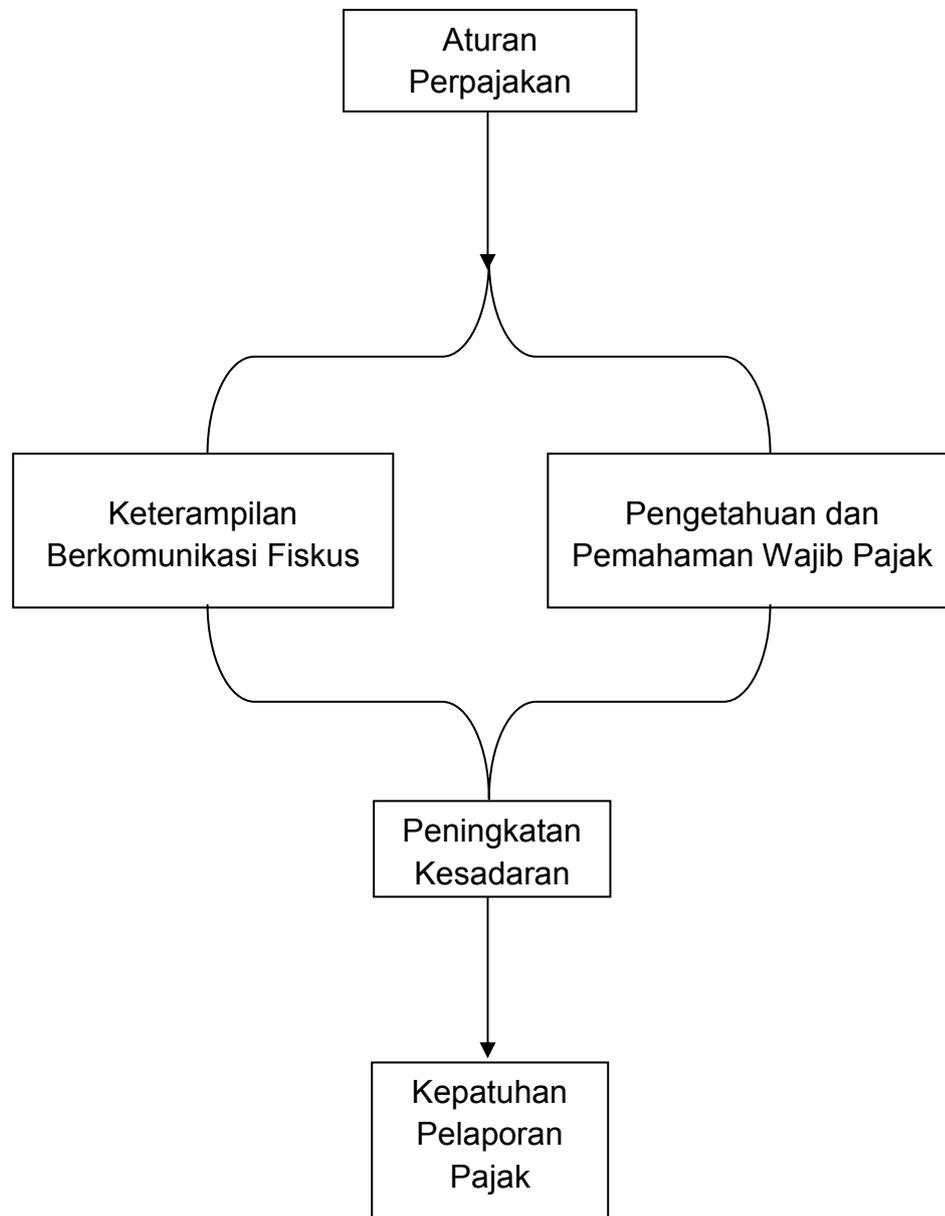
D. Kerangka Pikir

Berdasarkan Teori birokrasi yang dikemukakan Weber bahwa organisasi yang baik harus memiliki tiga Unsur yaitu adanya kewenangan yang dimiliki organisasi tersebut (*authority*), adanya pengelompokan pekerjaan karyawan yang bekerja berdasarkan keahlian (*specialization*) dan adanya aturan pada organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan Direktorat Jenderal Pajak sebagai sebuah organisasi yang diberikan kewenangan mengelola perpajakan dengan pegawai yang memiliki tugas pokok masing masing serta memiliki prosedur tertentu dalam pelayanan masyarakat.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai sebuah organisasi yang ingin menjadi institusi yang mengelola penerimaan negara dengan pelayanan terbaik ke masyarakat sebagai sebuah budaya organisasi mendapatkan berbagai hambatan dalam menerapkan budaya tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat John Maanen dan Stephen Barley yang mengemukakan 4 wilayah budaya organisasi yaitu bagaimana lingkungan organisasi, interaksi antar jaringan, kesamaan pemahaman, dan kebiasaan individu.

Oleh karena itu dalam kerangka pikir penelitian ini yang merupakan desain penelitian ini menentukan variabel X yaitu Keahlian berkomunikasi, peningkatan pemahaman, dan peningkatan kesadaran dan variabel y yaitu kepatuhan melapor dan membayar pajak.

Jika digambarkan maka kerangka pikir penelitian ini adalah



Gambar 2.2
Kerangka Pikir

E. Hipotesis

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: ada pengaruh positif dan signifikan keahlian komunikasi fiskus terhadap peningkatan kepatuhan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

F. Definisi Variabel

1. Hubungan Keterampilan Berkomunikasi dan Peningkatan Pemahaman terhadap peningkatan Kepatuhan Pajak adalah aturan perpajakan yang ada dengan keterampilan berkomunikasi aparat fiskus akan memberikan kedekatan dan kenyamanan berinteraksi antara Fiskus dan wajib pajak. Dengan kedekatan tersebut akan menimbulkan saling percaya dan keterbukaan didukung pemahaman wajib pajak mengenai aturan perpajakan akan menimbulkan kesadaran akan pentingnya pajak. Dengan kesadaran yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan sukarela dari wajib pajak yang dilayani. Keterampilan berkomunikasi dalam penelitian ini adalah keterampilan komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal yang telah diatur dalam Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak sesuai Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-27/PJ/2016 tanggal 22 Desember 2016.

2. Hubungan Peningkatan Kesadaran Pajak dengan peningkatan kepatuhan dalam penelitian ini adalah sebagai variabel intervening atau variabel yang mempengaruhi antara variabel independen yaitu keterampilan berkomunikasi dan pengetahuan serta pemahaman wajib pajak dengan variabel dependen yaitu Kepatuhan Pajak.
3. Kepatuhan Pajak dalam penelitian ini adalah variabel dependen. Adapun indikator dalam variabel ini adalah apakah wajib pajak Mendaftarkan sendiri NPWPnya, mencatat/membukukan segala transaksi keuangannya, melakukan pembayaran pajak tepat waktu serta melaporkan kewajiban pajaknya sesuai ketentuan yang berlaku.