

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

(Studi Kasus pada KPP Pratama Bandung Bojonegara)

The Effect Of Quality Of Tax Service And Fiskus Competency Of Personal Tax Satisfaction Satisfaction

(Case Study At Kpp Pratama Bandung Bojonegara)

¹Muhamad Azmi Bahtiar, ²Elly Halimatusadiah, ³Diamonalisa Sofianty

^{1,2,3} Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: ¹azmibachtiar17@gmail.com, ²elly.halimatusadiah@yahoo.com, ³diamonalisa@yahoo.com

Abstract. The government, in this case, the tax authorities should be able to apply a good bureaucratic process. When the bureaucracy is applied properly, then the taxpayer will be more interested to implement the payment of taxes in accordance with their respective obligations. One of the efforts made by the tax office is the increase in quality of human resources, quality of service and competence of the tax authorities. This study aims to look at how the tax service quality and competence of the tax authorities to the satisfaction of individual taxpayers on the Tax Office Pratama Bandung Bojonegara. The population in this study is active registered taxpayers on the Tax Office Pratama Bandung Bojonegara, Samples were treated in this study were 40 respondents. This study uses descriptive and verification, Methods of data analysis in this study using multiple regression analysis with the coefficient of determination (R²), F test and t-test. These results indicate the tax service quality variables affect the satisfaction of individual taxpayers and the tax authorities' competence affect the satisfaction of individual taxpayers.

Keywords: Satisfaction of the individual taxpayer, tax authorities Competence, Quality Tax Service.

Abstrak. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak harus mampu menerapkan proses birokrasi yang baik. Ketika birokrasi diterapkan dengan baik, maka wajib pajak akan lebih tertarik untuk melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan kewajiban mereka masing-masing. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak adalah peningkatan dari segi kualitas sumber daya manusia, yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak aktif yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara. Sampel yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan koefisien determinasi (R²), uji F dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan Pajak.

A. Pendahuluan

Pembangunan pada hakikatnya adalah proses pembaruan berkesinambungan untuk mencapai suatu keadaan yang dianggap lebih baik. Bagi pemerintah Indonesia, tujuan pembangunan adalah tercapainya tujuan nasional seperti yang tercantum pada pembukaan Undang-Undang dasar 1945. Dalam upaya mewujudkan tujuan nasional itu, bangsa Indonesia giat

melaksanakan pembangunan disegala bidang. Pembangunan dilaksanakan melalui rangkaian investasi yang hanya dapat dilaksanakan dengan dukungan dana yang besar. Dana pembangunan itu dapat diperoleh dari berbagai sumber, pemerintah dan swasta, baik dalam negeri maupun luar negeri. Salah satu dana tersebut berasal dari pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut

untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Pemerintah sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam menggali potensi penerimaan negara di bidang perpajakan telah melakukan berbagai upaya mengingat pentingnya fungsi pajak tersebut.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak adalah peningkatan dari segi kualitas sumber daya manusia, yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus. Menurut Vigryana (2016) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan wajib pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat.

Selain kualitas pelayanan, faktor penting yang harus dimiliki oleh petugas pajak adalah kompetensi. Kompetensi merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki manusia (Supriyanto, 2006:331). Kompetensi secara mutlak tidak dimiliki oleh seseorang dari lahir, namun kompetensi dapat dikembangkan melalui proses pendidikan formal, kursus maupun pelatihan-pelatihan yang sudah banyak

diselenggarakan. Kompetensi tersebut adalah hal yang harus dimiliki oleh aparat pajak. Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Qodir, 2008:19).

Di Indonesia, masih ada wajib pajak yang merasa kecewa dengan pelayanan fiskus. Seperti yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Ciawi, terdapat wajib pajak kecewa atas kinerja pelayanan yang tidak fleksibel dan lambat. Menurutnya, ia merasa dirugikan karena kesalahan fiskus, seperti adanya pelayan yang belum menguasai terkait administrasi perpajakan. Namun upaya penyelesaian untuk penetapan kewajiban perpajakannya tidak dapat dilakukan. Wajib Pajak juga mengatakan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh perilaku fiskus yang tidak baik, seperti memiliki beda penafsiran atas peraturan perpajakan antara sesama fiskus. Selain itu, masih terdapat fiskus yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan yang membuat wajib pajak merasa tidak puas. Hal serupa juga terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Dua dan Tiga Jakarta Pusat. Dalam hal ini, wajib pajak merasa masih buruknya pelayanan petugas pajak yang dinilai tidak memberikan solusi apapun. Selain itu, wajib pajak juga merasa dipersulit dalam menggunakan SPT E-Filing atau manual.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak ?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi fiskus terhadap

kepuasan wajib pajak ?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok – pokok sbb:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.

B. Landasan Teori

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelayanan tersebut. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan (Ellitan dan Anatan, 2007:47)

Menurut Parasuraman (1994) terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Wujud Fisik (*Tangibility*)

Kompetensi Fiskus

Wibowo (2016:271) mengemukakan “kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut pekerjaan tersebut”.

Spencer dan Spencer (Wibowo, 2016:272) kompetensi menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep

diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (superior performer) di tempat kerja.

Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor pengetahuan
2. Keterampilan
3. Konsep diri dan nilai-nilai;
4. Karakteristik

Kepuasan Wajib Pajak

Bitner dan Zeitham (Suparno, 2007:81) menyatakan bahwa “kepuasan adalah evaluasi pelanggan dari suatu produk atau jasa dalam hal apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka”.

Menurut Fandy Tjiptono (2008 : 24) kepuasan dapat diukur dengan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Silent service
2. Image
3. Proactive service
4. Quality

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelayanan tersebut. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan (Ellitan dan Anatan, 2007:47). Teori inilah yang kemudian mendasari bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pelayan pajak ini dapat mempengaruhi kepuasan dari wajib pajak. Hal ini didukung oleh pendapat Kasmir (2005:31) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh suatu pihak dalam setiap kegiatan pelayanan kepada pihak lainnya, sesuai dengan standar pelayanan yang telah

ditentukan, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Penelitian yang menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak telah dilakukan sebelumnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ramadhani (2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kompetensi Fiskus Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau wajib pajak terhadap kinerja pegawai pajak dalam melayani wajib pajak (Pandiangan, 2014:68). Dengan ini dengan adanya fiskus yang berkompeten dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Hal inilah yang kemudian mendasari fiskus pajak yang berkompeten dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Hal Tini didukung oleh pendapat Wibowo (2010:324) yang menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan seseorang, dimana didukung oleh sikap kerja berdasarkan tuntutan pekerjaan tersebut, yang kemudian didukung dengan indikator yang sesuai, yaitu berupa keterampilan

(skill), pengetahuan (knowledge), dan konsep diri (self-concept).

Penelitian yang menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak telah dilakukan sebelumnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016) menjelaskan bahwa kompetensi fiskus memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ramadhani (2015) menjelaskan bahwa kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.124	0.052		2.398	0.022
1 KPP	0.058	0.024	0.358	2.403	0.021
KF	0.061	0.021	0.445	2.985	0.005

a. Dependent Variable: KWP1

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas 0,021 ($p < 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada taraf signifikan 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak Hal ini sejalan dengan Ellitan dan Anatan (2007:47) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan

ekspektasi pelanggan, jadi kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana (2016) dan Ramadhani (2015) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Pengaruh kompetensi Fiskus Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas $0,005$ ($p \leq 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, artinya Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada taraf signifikansi 5%. Hal ini sejalan dengan Wibowo (2016:271) menjelaskan bahwa kompetensi fiskus merupakan suatu kemampuan dari seorang fiskus untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut pekerjaan tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Vigryana, Mukhzam dan Ruhana (2016) dan Ramadhani (2015) yang menjelaskan bahwa kompetensi fiskus memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

D. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.
2. Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Bandung Bojonagara.

E. Saran

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara terus meningkatkan penyebaran informasi baik secara personal oleh fiskus kepada wajib pajak maupun melalui media sosial agar wajib pajak dapat mengetahui informasi terkini seputar perpajakan yang dapat membantu pelaksanaan kewajiban perpajakannya.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara telah memberikan pelayanan dengan baik kepada wajib pajak, namun fiskus sebaiknya meningkatkan motivasi wajib pajak dengan memberi arahan guna mendorong wajib pajak untuk memiliki pengetahuan yang lebih mengenai perpajakan.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara telah memberikan pelayanan dengan baik kepada wajib pajak, namun fiskus sebaiknya meningkatkan motivasi wajib pajak dengan memberi arahan guna mendorong wajib pajak untuk memiliki pengetahuan yang lebih mengenai perpajakan.

Daftar Pustaka

- Anatan, Lina. & Lena Ellitan. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam bisnis Modern. Alfabeta. Bandung.
- Berry, L. L, Parasuraman, A. and Zeithaml V. (1994). "Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive.
- Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi mukhzam dan Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. *Jurnal Perpajakan (Jejak)* | Vol. 9 No.1.
- Fandy Tjiptono. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fitrio Ramadhani. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan akses dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan *Jomifekon* Vol. 2 No. 2.
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Liberti pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan: pedoman praktis bagi wajib pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Qodir, Subki Abdul. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)". Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ratu, Sofianty dan Nurhayati. 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung).
- Supriyanto. 2006. "Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan". dalam Supriyanto Dan Rimbarawa (Ed.), *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Erlangga.