

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sarah Aghnia S, Diamonalisa Sofianty, Nunung
 Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung
 Jl. Tamansari No 1 Bandung 40116
 sarah_agnia@yahoo.com, diamondsli@yahoo.co.id, Nunung@unisba.ac.id

Abstract—One of the phenomena in Indonesia regarding taxation is tax compliance, which we know is that tax compliance is currently very low due to the low qualities of tax service and the lower knowledge of taxpayers, therefore this study aims to determine whether there is an influence between Qualities of Tax Services and Taxpayers Knowledge of Taxpayer Compliance at KPP Pratama Bandung Karees. This research uses a verification method with a quantitative approach. The population in this study is the Individual Taxpayer at KPP Pratama Bandung Karees with a sampling technique using probability sampling that produces a sample of 100 respondents. The result of this study indicated that the influence of tax service quality significantly influences the compliance of individual taxpayers, this is indicated by sig of 0, which means sig <0.05 and the influence of taxpayer knowledge on taxpayer compliance has a significant effect, this is indicated by sig of 0, which means sig <0.05. With this, the higher the quality of tax services and taxpayer knowledge, the taxpayer compliance will also increase.

Keywords—tax services quality, taxpayer knowledge, taxpayer compliance

Abstract—Fenomena yang ada di Indonesia mengenai bidang perpajakan salah satunya ialah kepatuhan wajib pajak, yang kita ketahui bahwa kepatuhan wajib pajak sekarang ini sangat rendah dikarenakan oleh rendahnya kualitas pelayanan petugas pajak dan rendahnya pengetahuan wajib pajak maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees. Penelitian ini menggunakan metode verifikasi dengan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yang menghasilkan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal ini ditunjukkan oleh sig sebesar 0 yang berarti sig < 0.05 dan pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara signifikan hal ini ditunjukkan oleh sig sebesar 0 yang berarti sig < 0,05. Dengan hal ini maka semakin tingginya kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Kata kunci— kualitas pelayanan pajak, pengetahuan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.

I. PENDAHULUAN

Negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kepentingan masyarakatnya dengan melakukan pembangunan. Untuk melakukan pembangunan maka negara membutuhkan dana yang tidak sedikit, yang dimana kebutuhan dana pembangunan tersebut setiap tahunnya semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat [1]. Menurut Purwono [12] sumber pendanaan yang paling utama dalam pelaksanaan pembangunan nasional berasal dari pajak. Sementara itu, kita mengetahui bahwa penerimaan pajak sekarang ini belum optimal, dalam arti kesadaran seluruh warga negara untuk taat membayar pajak masih rendah.

Pengamat pajak (Prastowo 2018) menyatakan bahwa menurunnya pemahaman dan kesadaran untuk patuh dalam membayar pajak disebabkan oleh pengetahuan dalam bidang perpajakan yang diperoleh masyarakat belum optimal, meskipun seperti itu wajib pajak mendapatkan pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu dapat juga diperoleh dari alat elektronik yaitu televisi, radio, internet, majalah pajak, surat kabar, buku-buku pajak, internet maupun dari seminar-seminar pajak serta pelatihan pajak. Tetapi, kegiatan penyebaran tentang pengetahuan pajak ini tidak sering dilaksanakan. Kurangnya informasi ini dapat menimbulkan rendahnya kesadaran masyarakat yang berakibat pada rendahnya tingkat wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya [3].

Hambali [4] mengatakan bahwa pelayanan pajak di beberapa daerah di Indonesia dinilai belum memadai. Para warga masih mengeluhkan pelayanan yang mereka terima. Maka dari itu, pelayanan di kantor pajak di daerah dinilai perlu ditingkatkan. Tak hanya itu, jumlah petugasnya juga perlu ditambah dan para warga khususnya wajib pajak yang datang ke kantor pajak belum dilayani dengan baik.

Fenomena di atas tidak selaras dengan pernyataan yang diberikan oleh Waluyo [5] yang mengatakan bahwa pemerintah memberikan pelayanan yang merupakan suatu kepentingan umum (*public utilities*) untuk kepuasan bersama, sehingga pajak yang diberikan oleh masyarakat akhirnya kembali lagi untuk masyarakat. Hal ini ada kaitannya dengan kebijakan ekonomi yang menjurus pada dukungan pemenuhan kenaikan pendapatan masyarakat

melalui distribusi pendapatan.

Apabila kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu produk maka kepatuhan wajib pajak merupakan titik inti yang di dalamnya terdapat tujuan dan pencapaian organisasi Kantor Pelayanan Pajak. Kualitas pelayanan tidak bisa dicapai tanpa adanya kualitas dalam proses. Maka dari itu, diperlukan organisasi yang tepat. Tetapi organisasi yang tepat membutuhkan kepemimpinan yang dapat berkomitmen dengan kuat. Maka dari itu, keberhasilan pencapaian KPP dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. [6].

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

1. Apakah terdapat pengaruh antara Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

II. LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah sebuah konsep yang merupakan totalitas dari bentuk karakteristik dan menimbulkan minat yang besar dengan perbandingan antara apa yang mereka dapatkan dan apa yang mereka peroleh [7], [8], [9].

B. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak adalah pengetahuan Wajib Pajak tentang konsep ketentuan umum dalam bidang perpajakan baik itu soal tarif pajak, jenis pajak, subjek pajak, objek pajak, menghitung pajak terutang, mencatat pajak terutang sampai dengan bagaimana mengisi pelaporan pajak berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia [9], [10], [11].

C. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan Wajib Pajak di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam suatu Negara [12], [13], dan (Rahayu,2013:139).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian Hipotesis

A. Analisis Regresi Berganda

TABEL 1. ANALISIS REGRESI BERGANDA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0.079	0.365		-0.217	0.829
	X2	0.472	0.015	0.889	32.19	.000
	X1	0.033	0.008	0.119	4.292	.000
a. Variable: Y						

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan hasil pengolahan diatas maka model persamaan regresi linier berganda untuk kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = -0,079 + 0,472X1 + 0,033X2 + e$$

Berdasarkan nilai regresi diatas maka:

1. Nilai konstanta sebesar -0,079 menyatakan bahwa jika variable bebas dianggap konstan atau 0, maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak menurun sebesar 0,079.
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,033 menyatakan apabila Kualitas Pelayanan Pajak meningkat sebesar satu nilai sedangkan variabel lain konstan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,033.
3. Koefisien regresi Pengetahuan Pajak sebesar 0,472 menyatakan bahwa jika Pengetahuan Pajak meningkat satu poin sedangkan variabel lain konstan maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,472.

B. Koefisien Determinasi

TABEL 2. KOEFISIEN DETERMINASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	0.973	0.973	0.58046
a. (Constant), X1, X2				
b. Variabel Dependen: Y				

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,973, hasil tersebut menunjukkan bahwa

besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak adalah sebesar 97.3% dan sisanya sebesar 2.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun untuk melihat besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan rumus *Beta x zero order*. Berikut hasil nilai *Beta* dan *zero order* sebagai berikut:

TABEL 3.

Model	Standardized Coefficients		Correlation
	Beta	Zero Order	
1	(Constant)		
	X2	0.889	0.984
	X1	0.119	0.830

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilakukan perhitungan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

1. Pengetahuan Wajib Pajak:
 $0.889 \times 0.984 = 0.875$ (87.5%)
2. Kualitas Pelayanan Pajak:
 $0.119 \times 0.830 = 0.098$ (9.8%)

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh sebesar 87,5% dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh sebesar 9,8%

C. Uji F

TABEL 4. HASIL UJI F

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	X2	1195.351	2597.675		1773.883	.000 ^b
	X1	32.682	97	0.337		
	Total	1228.033	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai F sebesar 1773.883 dengan sig. .000 maka dapat disimpulkan bahwa nilai $sig < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.

D. Uji t

TABEL 5. HASIL UJI T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)					
	X2	-0.079	0.365		0.217	0.829
	X1	0.472	0.015	0.889	32.19	.000
	X1	0.033	0.008	0.119	4.292	.000

a. Variabel Y

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel kualitas pelayanan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) karena besarnya signifikan yang diperoleh ialah sebesar 0 yang berarti $sig < 0,05$.

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu pengetahuan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan tabel yang ada, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel pengetahuan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) karena besarnya signifikan yang didapat sebesar 0 yang berarti $sig < 0,05$.

E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan nilai akhir pada pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terbukti dengan adanya hasil dari uji-t yaitu nilai signifikan yang didapatkan oleh variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0 yang berarti $sig < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0.098. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak sebesar 9.8%

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya dengan tepat waktu karena pelayanan yang diberikan dapat memuaskan wajib pajak.

F. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan nilai akhir pada pengujian hipotesis diatas diperoleh bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terbukti dengan adanya hasil dari uji-t yaitu nilai signifikan yang didapatkan oleh variable kualitas pelayanan pajak sebesar 0 yang berarti $\text{sig} < 0.05$ sehingga dapat kita simpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan berdasarkan hasil akhir pada koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0.875. Hasil itu menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak sebesar 87.5%

Hasil penelitian ini menerangkan bahwa semakin baiknya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan demikian, pengetahuan wajib pajak yang luas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya dalam membayar segala bentuk perpajakan dengan tepat waktu karena wajib pajak menyadari bahwa pentingnya membayar pajak dan membayar pajakpun termasuk terdalam kewajiban sebagai wajib pajak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil akhir penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees, maka kesimpulannya yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karees tahun 2019.
2. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karees tahun 2019.

V. SARAN

1. KPP sebagai instansi yang memungut pajak terhadap wajib pajaknya harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajaknya dapat berupa kualitas SDMnya yang ditingkatkan, memberikan penyuluhan-penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak kepada wajib pajak bisa dilakukan dalam bentuk seminar atau datang ke beberapa sekolah dan meningkatkan fasilitas fisik lainnya agar wajib pajak patuh untuk terus membayar pajaknya.
2. Wajib pajak hendaknya terus meningkatkan kepatuhannya akan membayar pajak dengan mengetahui betapa pentingnya membayar pajak. Pengetahuan wajib pajak sangat diperlukan karena hal tersebut akan membantu pelayanan pajak dan pembangunan Negara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hartono, Rudi Ahmad. 1999. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Pelayanan, Jurnal Kipas. Vol 1. Nomor 13
- [2] Purwono, Herry. 2010. Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi. Jakarta: Erlangga.
- [3] Supriyati., dan Nurhidayati, 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi, Vol. 7 No. 1.
- [4] Hambali, Ayi. Pelayanan Petugas Pajak Masih Buruk. Diambil dari: <http://obsessionnews.com/pelayanan-petugas-pajak-masih-buruk/> Senin, 17 April 17
- [5] Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: PT Rineka Cipta
- [7] Lebouf, Michael. 2010. Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup. Jakarta Selatan: PT. Tangga Pustaka
- [8] Sudarso, Andriasan. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish
- [9] Kotler. 2000. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- [10] Carolina, Veronica. 2009. Pengetahuan Pajak. Jakarta: Salemba Empat
- [11] Mardiasmo. 2009. Perpajakan. Yogyakarta: Andi
- [12] Andriani, P.J.A. 2000. Pajak dan Pembangunan. Jakarta: UI Press
- [13] Nurmatu, Safri. 2005. Pengantar Perpajakan Ed.3. Jakarta: Granit
- [14] Andreoni, James; Erard, Brian; dan Feinstein, Jonathan. 1998. *Tax Compliance Journal of Economic Literature*. Vol. 36. NO.2. pp. 818-860
- [15] Prastowo, Yustinus. 2018. *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pajak Masih Minim*. Diambil dari: <http://www.prfmnews.com/berita.php?detail=pengamat-tingkat-kepatuhan-masyarakat-terhadap-pajak-masih-minim> Jumat, 22 Desember 2017