

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak, Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Kuningan

Rizki Pratama, Nunung Nurhayati
Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
rizkiprat11@gmail.com, nunungunisba@yahoo.com

Abstract—This study aims to determine the effect of the Quality of Service Tax Office and Application of e-Filling on taxpayer compliance. This research was conducted on individual taxpayers registered at the Kuningan Regency Tax Service Office with a descriptive verification research method with a quantitative approach. Data sources used are primary data sources. The data collection technique used is a questionnaire. The sampling technique in this study is incidental sampling. Testing the hypothesis used is Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that (1) Service Quality of the Tax Office affects the taxpayer compliance. (2) The application of E-filling does not affect the compliance of taxpayers.

Keywords—Service Quality of Tax Service Office, e-Filling Implementation, taxpayer compliance

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak dan Penerapan e-Filling terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kuningan dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu *incidental sampling*. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Penerapan E-filling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata kunci—Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak, Penerapan e-Filling, kepatuhan wajib pajak

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan (UU KUP NOMOR 28 TAHUN 2007, pasal 1, ayat 1) Pajak adalah kontribusi yang diwajibkan kepada setiap warga negara yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan timbal hasil secara langsung serta digunakan untuk kemakmuran

negara. Dalam melakukan pemungutan pajak haruslah mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE- 84/PJ/2011 menyatakan bahwa, pelayanan adalah tujuan utama dalam membangun citra baik terhadap Direktorat Jenderal Pajak yang berakhir dalam bentuk kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam perpajakan. Dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap pemungutan pajak, lahirilah e-filling yaitu cara penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* dan *real-time*. (Pandiangan, 2007: 38). Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tatacara penyampaian SPT bagi wajib pajak orang pribadi secara e-filing melalui suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak dengan www.pajakku.go.id atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk untuk menyediakan layanan. Namun melihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, secara persentase jumlah pelaporan itu setara 61,7% juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak rendah. Seperti adanya anggapan lapor pakai e-filling tidak mudah sehingga membuat malas melapor. SPT juga dianggap rumit sehingga membuat orang enggan mengisi (Indrawati :2019).

Fenomena yang terjadi terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia yaitu diantaranya menurut (Indrawati: 2018) menyatakan masih rendahnya kepatuhan membayar pajak di Indonesia. Padahal pembangunan dan kualitas pelayanan masyarakat sangat tergantung dari uang yang dikumpulkan melalui perpajakan. Sedangkan fenomena yang terjadi pada kualitas pelayanan antara lain, menurut Indrawati (2019) Dari 350 KPP yang ada di seluruh Indonesia hanya 87 kantor pelayanan pajak yang di kategorikan wilayah bebas korupsi (WBK). Selanjutnya fenomena penerapan e-filing Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nasution (2020) menyatakan kesulitan yang

kerap dia hadapi sebagai pengguna aplikasi *e-filing*. data yang sudah di *input* tidak bisa di-save sehingga jika proses pengisian terpaksa harus berhenti, maka harus di input lagi dari awal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan Kantor Pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kuningan?

B. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kuningan.

II. LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan.

Menurut Boediono (2013: 113) Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi yang tidak pasti yang berhubungan dengan jasa yang diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan atau sebaliknya. Serta menurut Alma (2011:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja kantor Pelayanan Pajak yang berupaya memperbaiki pelayanan secara terus menerus.

Menurut Tjiptono (2011: 122) dimensi dalam mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Daya tanggap: adalah keinginan dan kesediaan para karyawan membantu wajib pajak dan memberikan layanan dengan anggap
2. Jaminan: adalah yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, *attitude*, *amanah* yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, rasio atau keragu-raguan.
3. Empati: yaitu meliputi kemudahan berhubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman kebutuhan individual para pelanggan.
4. Bukti fisik: yaitu meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

5. Keandalan: yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

B. Penerapan E-filing

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak pasal 1 ayat 6, mendefinisikan e-filing adalah sebagai berikut:

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Nurdin (2002: 70) penerapan atau implementasi berakhir pada terjadinya secara nyata adanya mekanisme suatu sistem. Serta menurut Guntur (2004: 49) bahwa Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapai serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Menurut Haryadi (2009:53) dimensi penerapan e-filing yaitu:

1. Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel
Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal.
2. Keamanan yang komprehensif
Sebuah organisasi yang mengimplementasikan arsip elektronik dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana.

C. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pandiangan (2014:245) bahwa kepatuhan wajib pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tingkat kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengeloaan, dan tindak lanjut terhadap WP.

Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Rahayu (2013:139), dimensi kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Kepatuhan Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak.
2. Wajib Pajak wajib untuk mendaftar ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
3. Kepatuhan Menghitung dan memperkirakan sendiri jumlah pajak yang terutang.
4. Menghitung besarnya pajak terutang dikenal sebagai kredit pajak pre-payment.

TABEL 1. HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.406	0.489		2.873	0,006		
	kualitas pelayanan	0,433	0,154	0,367	2.808	0,007	0,914	1.095
	penerapan e-filing	0,127	0,144	0,115	0,881	0,382	0,914	1.095
a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak								

Sumber: Hasil Pengolahan Data – SPSS, 2020

5. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
6. Membayarkan pajak ke Bank/Pos Persepsia.
7. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan
8. Melunasi dan membayar tunggakan yang ada.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode dekriptif verikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kuningan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian ini telah melewati serangkaian uji realibilitas, validitas, dan dinyatakan lolos sebagai model regresi linier berganda yang telah memenuhi syarat normalitas. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan program SPSS pada table 1.

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat ditemukan bentuk model persamaan regresi linier berganda untuk Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak dan Penerapan E-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,406 + 0,433 X_1 + 0,127 X_2$$

Kesimpulan dari persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1406 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak dan penerapan e-filing maka nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 1406.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak sebesar 0,433 menyatakan jika kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak meningkat satu poin, maka kualitas laporan keuangan akan mengalami kenaikan sebesar 0,433.
3. Nilai koefisien regresi penerapan e-filing sebesar 0,127 menyatakan jika penerapan e-filing

meningkat satu poin, maka kualitas laporan keuangan akan mengalami peningkatan sebesar 0,127.

A. Hasil Koefisien Determinasi

Untuk mencari besarnya peran variabel Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak dan Penerapan E-filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak digunakan koefisien determinasi (Kd). Besarnya Peran variabel Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak dan Penerapan E-filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

TABEL 2. KOEFISIEN DETERMINASI (R-SQUARES)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,416 ^a	0,173	0,142	0,64939	1.415

a. Predictors: (Constant), penerapan e-filing, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data – SPSS, 2020

Hasil R square = 0,173 berarti variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan kantor Pelayanan Pajak dan Penerapan E-filing sebesar 17,3 % yang diperoleh dari $0,173 \times 100\%$ Kualitas Pelayanan kantor Pelayanan Pajak dan Penerapan E-filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 17,3% sedangkan sisanya sebesar 82,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan t_{hitung} sebesar 2,808 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,007 lebih kecil dari *level of significant* 0,05. Nilai t_{hitung} sebesar 2,808 yang berarti lebih besar dari nilai t_{tabel} (1.674) maka pada tingkat kepercayaan 5% hipotesis yang diajukan diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan

Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak artinya Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak berjalan baik sesuai dengan tujuan dari kualitas pelayanan yaitu untuk memuaskan pemakai layanan dan di dalam kondisi yang dinamis yang bertujuan untuk meningkatkan citra direktorat pajak dalam rangka membangun kepercayaan seluruh *stakeholder* dan mewujudkan harapan Wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan sebelumnya, dan hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak seperti yang dilakukan oleh Kusuma (2016); Henindryani (2018) (2018); Widawati (2017) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib.

C. Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan terdapat pengaruh antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan t_{hitung} sebesar 0,881 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,382 lebih besar dari *level of significant* 0,05. Nilai t_{hitung} sebesar 0,881 yang berarti lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,674) maka pada tingkat kekeliruan 5% hipotesis yang diajukan ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak artinya Penerapan E-filing di Kabupaten Kuningan belum maksimal dalam penerapannya hal ini bisa disebabkan karena masih ada wajib pajak orang pribadi yang tidak terlalu mengerti terhadap penggunaan teknologi dan masih ada wajib pajak orang pribadi yang belum sadar akan kewajiban pajaknya terhadap negara.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis yang diajukan sebelumnya, dan hasil penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya mengenai Penerapan E-filing, seperti yang dilakukan oleh penelitian Elsawati (2019), ismail (2017) menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara Penerapan E-filing dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Namun penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh suherman (2017) yang menunjukkan Penerapan E-filing berpengaruh Kepatuhan Wajib Pajak.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Penerapan E-filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi.

VI. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk Kantor Pelayanan Pajak di Kabupaten Kuningan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk melakukan sosialisasi mengenai perpajakan agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu. Serta mensosialisasikan pelaporan SPT dengan menggunakan e-filing agar penggunaanya lebih optimal dan dipahami masyarakat.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah beberapa variabel lagi, dikarenakan faktor yang memenuhi kepatuhan wajib pajak masih banyak.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian agar hasilnya lebih menggeneralisasikan teori.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka.
- [3] Heryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajemen dan Staf*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- [4] Indrawari, Sri Mulyani. 2019. Kepala Kantor Pajak Jadi Mafia, DJP: Serakah. Jakarta: www.Detikfinace.com.
- [5] _____. 2019. Menkeu : *Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah*. Jakarta: www.kemenkeu.go.id.
- [6] Nasution, Darmin. 2020. Menko Darmin Minta Ditjen Pajak Percanggih Aplikasi E-Filing. Jakarta: www.Liputan6.com.
- [7] Pandiagan, Liberty. 2014. *Modernisasi dan Reversasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: Media Kompur Indo.
- [8] Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang *Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online*.
- [9] Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- [10] Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE- 84/PJ/2011 *Tentang Pelayanan Prima Direktur Jenderal Pajak*.
- [11] Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- [12] Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- [13] Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Sinar Baru.