

Pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Rifqi Nurrahman, Nunung Nurhayati, Helliana

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

rifqinurrahman06@gmail.com, nunungunisba65@gmail.com, hellianaummi@gmail.com

Abstract—The phenomenon that takes place at the satisfaction of taxpayers proves that there are still many citizens who refuse to pay taxes because of the unprofessionalness of tax officers and dissatisfaction with the quality of services provided. This research aims to know the influence of professionalism and quality of tax services on the satisfaction of taxpayers of private people at the Tax Service Office Pratama Bandung Cibeunying. This type of research is verifikatif through quantitative as a method of approach. The data source used in this study is the primary data source. There is also a data collection method used by distributing 50 questionnaires to taxpayers of private individuals registered at the Pratama Bandung Cibeunying Tax Service Office. The hypothesis testing used in this study used multiple regression analysis. The hypothetical test results prove that there is an influence between professionalism on the satisfaction of individual taxpayers, as well as the influence between the quality of tax services on the satisfaction of taxpayers of private individuals.

Keywords—Professionalism, Quality of Tax Services, Taxpayer Satisfaction.

Abstrak—Fenomena yang berlangsung pada kepuasan wajib pajak membuktikan masih banyaknya warga yang menolak membayar pajak sebab tidak profesionalnya petugas pajak serta ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh profesionalisme serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Jenis penelitian ini yakni verifikatif melalui kuantitatif sebagai metode pendekatan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sumber data primer. Ada pula metode pengumpulan data yang digunakan dengan metode menyebarkan 50 kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini memakai analisis regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa ada pengaruh antara profesionalisme terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, serta terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci—Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak.

I. PENDAHULUAN

Pajak ialah primadona serta sebagai sumber utama penopang jalannya pembangunan di Indonesia, sebab 70%

APBN ditopang dari pajak. Tetapi sebab sifatnya yang bisa mendesak serta merupakan donasi wajib tiap penduduk negaranya, hingga banyak warga yang tidak suka dengan pajak (Mochammad Bayu Tjahono: 2019). Kasus perpajakan hingga dikala ini masih saja sama. Wakil Pimpinan Komite Pengawas Perpajakan, Anshari Ritonga (2010) berkata banyaknya keluhan dari warga yang merasa kurang puas ataupun pengenaan pajaknya kurang adil serta kurang mencerminkan syarat dalam Undang-undang. Banyaknya kasus-kasus yang berlangsung dimasyarakat sebab minimnya profesionalisme digolongan para karyawan antara lain yang berkaitan dengan pelanggaran kode etik.

Direktorat Jenderal Pajak berkata sistem whistle blowing mulai menampilkan daya guna dalam membangun birokrasi bersih di Ditjen Pajak. Berkat sistem ini, sesama pegawai pajak sama-sama mengawasi integritasnya. Sepanjang setahun, ratusan pegawai pajak mengatakan terdapatnya pelanggaran kode etik. Terdapat 205 permasalahan serta sebanyak 151 permasalahan telah tuntas ditindaklanjuti. Pegawai pajak dilarang melaksanakan perbuatan tidak terpuji yang berlawanan dengan norma kesusilaan serta bisa mengganggu citra serta martabat Ditjen Pajak. Ada pula sanksi berbentuk teguran sampai pemecatan. (Nany Nur Aini: 2013)

Mardiasmo (2019) mengemukakan 4 strategi yang dapat dicoba otoritas pajak untuk menaikkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Strategi awal, membetulkan pelayanan sebab masih terdapat ketidakpuasan, ingin lebih baik lagi karena pada prinsipnya pajak Indonesia masih 'self assesment'. Strategi kedua ialah tingkatkan jumlah tenaga pemeriksa di Direktorat Jenderal Pajak buat memperbaiki kualitas penegakan hukum. Strategi ketiga ialah melakukan kegiatan sosialisasi maupun memberikan contoh secara berkelanjutan agar meningkatkan pemahaman atas pentingnya membayar pajak. Memperluas 'tax awareness' untuk menasar Wajib Pajak dimasa depan, karena pajak ini mempunyai manfaat untuk kesejahteraan bangsa, bukan untuk pejabat maupun menteri keuangan. Strategi keempat ialah melakukan internalisasi nilai-nilai Kementerian Keuangan agar menguatkan moral dan integritas pegawai pajak dalam melakukan tugas secara profesional. Mengharapkan upaya ini mampu tingkatkan pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi dan meminimalisasi beban Wajib Pajak Badan yang selama ini jadi tulang punggung penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, pengidentifikasian masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

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

Penelitian dilaksanakan dengan tujuan, yakni:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

II. LANDASAN TEORI

A. Profesionalisme

Berdasarkan pendapat dari (Kurniawan, 2005:74), (Yusuf, 2018:24), (Sagara, 2013:34) dan (Arens, 2008:105), maka dapat disimpulkan profesionalisme merupakan suatu kemampuan serta keterampilan yang cocok dengan bidang pekerjaan untuk memenuhi tanggung jawab dan memperoleh imbalan karena keahliannya.

Menurut (Herawati dan Susanto, 2009:111-120) dan Hastuti dkk (2003), dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Pengabdian pada profesi
 - a) Menyampaikan informasi berdasarkan pengetahuan.
 - b) Kecakapan dalam pekerjaan.
2. Kewajiban social
 - a) Peran profesi petugas pajak.
 - b) Manfaat terhadap masyarakat.
3. Kemandirian

Kemampuan dalam membuat keputusan tanpa adanya tekanan dari pihak lain.
4. Keyakinan terhadap profesi

Memberikan pekerjaan yang professional.
5. Hubungan dengan sesama Profesi

Memiliki ikatan profesi yang baik.

B. Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan pendapat dari (Tjiptjono, 2007:61), (Ellitan dan Anatan, 2007:47), (Parasuraman, 2005:50), (Boediono, 2003:60) dan (Marfila, Sofianty dan Nurhayati, 2019) maka dapat dikatakan kualitas pelayanan pajak adalah suatu cara untuk menentukan seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak melalui kebutuhan dan keinginan yang dilakukan oleh individu, pemerintah atau swasta.

Dimensi dan indikator yang efektif digunakan dalam penelitian yaitu menurut (Lupiyoadi, 2014:116-117 dan Tjiptono dan Chandra, 2011:174-175):

1. Bukti fisik (Tangibles)
 - a) Penampilan pekerja.
 - b) Alat atau perlengkapan yang digunakan.
2. Empati (Emphaty)
 - a) Pemberian perhatian yang tulus.

- b) Peduli terhadap pelanggan.
3. Keandalan (Reliability)
 - a) Ketepatan jadwal.
 - b) Ketepatan dalam pemberian informasi.
4. Daya tanggap (Responsiveness)
 - a) Menanggapi keluhan dengan cepat.
 - b) Memberikan solusi.
5. Jaminan (Assurance)
 - a) Memberikan pelayanan yang sopan.

C. Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan pendapat dari (Freddy Rangkuti, 2017:79), (Handi Irawan, 2002:3), (Hessel Nogi, 2005:212), (Artista Atmadjati, 2012:4), (Suandy, 2002:3), dapat disimpulkan kepuasan wajib pajak adalah suatu penilaian, yang diberikan wajib pajak dorang pribadi atau badan terhadap produk/jasa yang digunakan dengan cara membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dan harapan.

Berdasarkan beberapa dimensi para ahli (Tjiptono, 2007:10), (Hardiyansyah, 2011:51) dan (Irawan, 2004:31), maka dimensi dan indikator yang efektif digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Kualitas Layanan (Service Quality)
 - a) Memberikan sikap yang sopan dan ramah.
 - b) Memiliki teknologi yang baik.
2. Kemudahan (Efficiency)
 - a) Pemberian jasa.
 - b) Kemudahan dalam pembayaran

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Regresi Berganda

TABEL 1. HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B		Beta			
1	(Constant)	2.213	2.112		1.047	0.300
	P	0.223	0.081	0.320	2.745	0.009
	KPP	0.304	0.073	0.483	4.142	0.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Mengacu hasil tabel, maka model persamaan regresi linier berganda guna melihat profesionalisme dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut:

$$KWP = 2.213 + 0.223P + 0.304KPP + e$$

Model persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi kedua variabel independen yaitu profesionalisme dan kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai positif artinya jika nilai dari variabel independen naik maka nilai dari variabel dependen akan ikut naik, begitu

pula sebaliknya. Dengan kata lain, semakin profesionalisme dan kualitas pelayanan pajak maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi.

B. Uji F

TABEL 2. HASIL UJI ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	357.166	2	178.583	19.528	.000 ^b
Residual	429.823	47	9.145		
Total	786.990	49			

a. Dependent Variable: KWP
 b. Predictors: (Constant), KPP, P

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Berdasarkan table tersebut, bisa dilihat bahwa pengaruh profesionalisme dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, sehingga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga bisa dikatakan bahwa ada pengaruh antara profesionalisme dan kualitas pelayanan pajak secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

C. Uji t

TABEL 3. HASIL UJI T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.213	2.112		1.047	0.300
P	0.223	0.081	0.320	2.745	0.009
KPP	0.304	0.073	0.483	4.142	0.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Berdasarkan uraian tabel, diperoleh t hitung sebesar 2.745 dan t tabel sebesar 1.67722 dengan t alpha signifikan $0,009 < 0,05$, sehingga ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Profesionalisme terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh t hitung sebesar 4.142 dan t tabel sebesar 1.67722 atau tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga ditarik bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi.

D. Koefisien Determinasi

TABEL 4. HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 ^a	0.454	0.431	3.024099

a. Predictors: (Constant), KPP, P
 b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Mengacu pada tabel diatas, dapat dilihat nilai R square adalah 0.454, yang berarti bahwa pengaruh profesionalisme dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 45,4% dan sisanya sebesar 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun untuk melihat besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan rumus *Betta x Zero Order*. Hasil dari rumus tersebut yaitu:

TABEL 5. ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI PARSIAL

Coefficients ^a		
	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
1 (Constant)		
P	.320	.504
KPP	.483	.605

a. Dependent Variabel: KWP

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Mengacu pada table diatas, bisa dilakukan perhitungan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat:

1. Profesionalisme = $0,320 \times 0,504 = 0,1613$ (16,13%)
2. Kualitas Pelayanan = $0,483 \times 0,605 = 0,2927$ (29,27%)

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan pajak menghasilkan pengaruh yang besar terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 29,27% dan masuk dikriteria lemah, sedangkan variabel dari profesionalisme menghasilkan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi sebesar 16,13% serta masuk dikriteria sangat lemah.

E. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Mengacu dari hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 2.745 dan t tabel sebesar 1.67722 dengan arah positif sebab nilai t hitung $2.745 \geq t$ tabel 1.67722 dan tingkat signifikan $0,009 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang

signifikan antara profesionalisme terhadap kepuasan wajib pajak pada Wajib pajak Orang pribadi KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi parsial didapatkan nilai dengan jumlah 0,1613. Dari hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Profesionalisme adalah sebesar 16,13% dan sisanya sebesar 83,87% dipengaruhi oleh variabel lain selain Profesionalisme yang tidak diteliti oleh peneliti.

Hasil penelitian ini menjadi bukti secara empiris bahwa semakin tinggi profesionalisme maka semakin tinggi pula kepuasan wajib pajaknya. Sejalan dengan Armstrong dan Baron dalam Abdullah (2014:51) menyatakan bahwa kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada di belakang kinerja kompeten yang menunjukan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya atau pekerjaannya dengan baik untuk menciptakan kepuasan.

F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil perhitungan dari uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 4.142 dan t_{tabel} sebesar 1.67722 dengan arah positif sebab nilai t_{hitung} 2.424 \geq t_{tabel} 1.67722 dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat diartikan H_a diterimad dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayan terhadap kepuasan wajib pajak pada Wajib pajak Orang pribadi KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi parsial didapatkan nilai dengan jumlah 0,2927. Dari hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan adalah sebesar 29,27% dan sisanya sebesar 83,87% dipengaruhi oleh variabel lain selain Kualitas Pelayanan Pajak yang tidak diteliti oleh peneliti.

Hasil penelitian ini menjadi bukti secara empiris bahwasanya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan wajib pajaknya. Sejalan dengan Supadmi (2010) yang menyatakan bahwa Salah satu upaya dalam meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak orang pribadi adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak orang pribadi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Bandung Cibeunying. Hal ini dibuktikan jika profesionalisme tinggi maka kepuasan wajib pajak nya pun cenderung tinggi.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Bandung Cibeunying. Hal ini dibuktikan jika kualitas pelayanan pajak tinggi maka kepuasan wajib pajak nya pun cenderung tinggi.

V. SARAN

A. Saran Operasional

1. Sebaiknya petugas pajak lebih meningkatkan lagi kecakapan serta pengetahuan atau keterampilan dalam bekerja seperti dengan melakukan rapat koordinasi secara rutin agar dapat dilakukannya evaluasi agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga profesionalisme di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dapat lebih baik lagi dan tidak ada lagi pengaduan yang diberikan wajib pajak.
2. Sebaiknya petugas pajak lebih meningkatkan lagi daya tanggap petugas pajak saat memberikan tanggapan kepada wajib pajak, agar wajib pajak merasa aman dan nyaman ketika berada di KPP.
3. Sebaiknya petugas pajak lebih meningkatkan kualitas pelayanan pajaknya dengan memberikan perhatian lebih dalam hal kecepatan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, agar para wajib pajak yang datang ke KPP merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran Pengembangan Ilmu

1. Masih diperlukannya penelitian pada bidang yang sama agar dapat mengetahui konsistensi dari hasil penelitian, karena hasil penelitian profesionalisme dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak yang sudah ada memiliki hasil yang berbeda-beda.
2. Diharapkan dengan penelitian dimasa yang akan datang bisa melakukan penambahan sampel yang menyebabkan hasil penelitian lebih valid, mampu menggeneralisasikan teori, dan bisa juga menambah variabel penelitian seperti yang sudah pernah dilakukan yaitu variabel tingkat pendidikan, motivasi membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah M. Ma'ruf. 2014:51. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- [2] Aini, Nur, Nany. 2013. Setahun, Ada Ratusan Pelanggaran Pegawai Pajak, tersedia di <https://bisnis.tempo.co/> [10/11/2019]
- [3] Ellitan dan Anatan. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern. Bandung: Alfabeta
- [4] Hastuti, T.D., S.L. Indriarto dan C. Susilawati. (2003) Hubungan antara Profesionalisme dengan Pertimbangan Tingkat Materialitas dalam Proses Pengauditan Laporan Keuangan. Jakarta: Simposium Nasional Akuntansi VI
- [5] Herawati dan Susanto. (2009). Pengaruh Profesionalisme, Pengetahuan Mendeteksi Kekeliruan dan Etika Profesi terhadap Pertimbangan Tingkat Materialitas Akuntan Publik. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.11 No. 1.
- [6] Lupiyoadi. 2014. Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- [7] Mardiasmo. 2019. Wamenkeu ungkap empat strategitingkatkan kepatuhan wajib pajak, tersedia di <https://www.antaraneews.com/> [10/11/2019]
- [8] Marfilia, Sofianty dan Nurhayati. 2019. Pengaruh Kualitas

Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, Vol 5, No. 1, Prosiding Akuntansi.

- [9] Mohamad, Ahyan, Yusuf, Sya'bani. 2018. Profesi Keguruan: Menjadi Guru yang Religius dan Bermartabat. Gresik: Caremedia Communication
- [10] Ritonga, Anshari. 2010. Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak, tersedia di <https://economy.okezone.com/> [10/11/2019]
- [11] Supadmi. 2010. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas". Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- [12] Tjahono, Bayu, M. 2019. Aku Pada Diri Relawan Pajak, tersedia di <https://www.pajak.go.id/> [10/11/2019]
- [13] Tjiptono dan Chandra. 2011. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi
- [14] Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan: Yogyakarta.
- [15] Sagara, Yusar. 2013. Profesionalisme Internal Auditor dan Intensi Melakukan Whistleblowing.
- [16] Arens, Alvin A., Randal J. Elder., and Mark S. Beasley. 2008. Auditing dan Jasa Assurance: Pendekatan Terintergrasi. Jakarta: Erlangga.
- [17] Rangkuti, Freddy. 2017. Customer Care Excellence. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- [18] Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media
- [19] Nogi, Hessel, S.T. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- [20] Atmadjati, Artista. 2012. Layanan Prima dalam praktik saat ini. Yogyakarta: Deepublish
- [21] Suandy. 2002. Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat
- [22] Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- [23] Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media