

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA LUBUK PAKAM**

Suhaila Husna Samosir

Fakultas Ekonomi, UMN Al washliyah, Indonesia
email: suhailahusna_1990@yahoo.com

ABSTRAK

This study aims to find out, analyze and empirically prove the Service Quality of the Compliance of Corporate Taxpayers at the Lubuk Pakam Tax Service Office. The population of this study is the taxpayers registered in the Pratama Lubuk Pakam Tax Office totaling 8.235 taxpayers spread across 22 sub-districts in Deli Serdang Regency. The sampling technique used was proportional random sampling by distributing questionnaires, and respondents who returned the questionnaire were 99 corporate taxpayers. Testing the research data using simple linear regression analysis, partial tests and determinants. The results of this study indicate that Service Quality partially proved to influence the Compliance of Corporate Taxpayers at the Lubuk Pakam Primary Tax Service Office.

Keywords: *Service Quality, Taxpayer Compliance*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang. Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara berkesinambungan. Tentunya pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan tersebut. Semakin besar pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan maka penerimaan negara dituntut pula untuk semakin ditingkatkan.

Sumber penerimaan negara berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak. Penerimaan dari sektor pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara. Selama lima tahun terakhir penerimaan perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 70% dari total penerimaan dalam

negeri. Bahkan pada tahun 2013, penerimaan pajak hampir mencapai 80% dari total penerimaan negara (APBN Kementerian Keuangan RI, 2013). Penerimaan negara disektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun, sebagai upaya bangsa kita untuk melepaskan diri dari ketergantungan kepada bantuan luar. Hal ini sebagaimana yang diharapkan dalam Pokok-Pokok Pikiran dan Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan bahwa kebijakan pokok di bidang pajak ditujukan untuk meningkatkan penerimaan pajak menuju kemandirian bangsa dalam pembiayaan negara dan pembiayaan pembangunan.

Latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan adalah untuk mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tingkat kepercayaan (*trust*) yang tinggi dan tingkat produktivitas aparat pajak yang tinggi (Pandiangan, 2008:8).

Kepatuhan pajak bukanlah permasalahan yang asing di bidang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sudah biasa sejak dulu adanya perpajakan. Kepatuhan pajak (*tax compliance*) berarti kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Simon James et. all, 2003 dalam Gunadi, 2005:4). Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti penghindaran pajak (*taxevasion*) dan

penggelapan pajak (*tax avoidance*) yang mengakibatkanberkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara.

Rasio kepatuhan wajib pajak secara nasional dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Menurut Pajak Dalam Angka tahun 2012, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan tahun 2006 s.d 2011 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Nasional

Tahun	WP Terdaftar	WP Terdaftar yang	SPT Tahunan PPh	Rasio
		Wajib SPT	yang diterima	Kepatuhan
2006	4.358.014	3.871.823	1.240.571	32.04%
2007	4.805.290	4.231.117	1.278.290	30.21%
2008	7.137.023	6.341.828	2.097.849	33.08%
2009	10.682.099	9.996.620	5.413.114	54.15%
2010	15.911.576	14.101.933	8.202.309	58.16%
2011	19.112.590	17.694.317	9.332.657	52.74%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak diolah oleh peneliti

Dari tabel diatas, rasio kepatuhan pajak nasional diukur melalui penyampaian SPT Tahunan. Secara nasional, rasio kepatuhan masih rendah berkisar 32%-53% dari total jumlah wajib pajak nasional terdaftar yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Rendahnya rasio kepatuhan ini menggambarkan bahwa masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya yang dapat berdampak terhadap penerimaan pajak. Pada tahun 2008, KPP Pratama Lubuk Pakam secara resmi menjadi Kantor Pelayanan Pajak yang mengimplementasikan organisasi modern dengan wilayah kerja meliputi 22 wilayah kecamatan. Rasio kepatuhan wajib pajak badan dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Lubuk Pakam seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Tahun 2008-2012

Uraian/Tahun	2008	2009	2010	2011	2012
WP Terdaftar	3.881	4.489	5.262	6.154	6.889
WP Terdaftar Wajib SPT	3.216	3.814	4.583	5.475	6.209
SPT Tahunan PPh	1.109	1.204	1.298	1.286	1.395
Rasio Kepatuhan	34.48%	31.56%	28.32%	23.48%	22.46%

Tahun	WP Wajib SPT	Target Rasio		Realisasi	
		SPT	%	SPT	%
2011	5.475	3.421	62,50	1.286	37,59
2012	6.209	3.880	62,50	1.395	35,95

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (data diolah)

Dari tabel diatas, target rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan setiap tahun telah ditetapkan dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak. Realisasi kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan masih rendah bahkan di bawah target yang telah ditetapkan. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak dan persepsi wajib pajak tentang pajak serta pelayanan petugas pajak masih rendah (Gardina dan Haryanto, 2006). Wajib Pajak masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh berbagai otoritas pajak di dunia. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemberian pelayanan yang sebaik mungkin diyakini dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam".

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam?
2. Seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam?

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui Seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian ini adalah:

Ha : Terdapat Pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta dilakukan secara terus-menerus.

Elitan dan Anatan (2007:47) Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diidentifikasi sebagai kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Kepatuhan wajib pajak adalah jika wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum

maupun administrasi (Gunadi,2005:4). Pengukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu dengan menggunakan skala rasio, dengan rumus sebagai berikut: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak = Jumlah SPT yang Dilaporkan / Jumlah Wajib Pajak.

2. METODE

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam merupakan satu-satunya kantor pajak di Kabupaten Deli Serdang dan wilayah kerjanya yang cukup luas mencakup 22 kecamatan. Waktu penelitian dimulai dari bulan Mei 2016 sampai dengan Maret 2017.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk sampai dengan bulan Maret 2014 sebanyak 8.235 wajib pajak.

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi) yang akan digunakan dalam penelitian (Arikunto, 2002:117). Proses pengambilan sampel dilakukan dengan *caraproportional random sampling*. Kemudian teknik penentuan sampel dari sub populasi menggunakan metode *sampling insidental* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, (Sugiyono, 2010:156).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* (Yustina, 2009:302) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{8235}{1 + 8235(0.1)^2}$$

n = 98,87 dibulatkan 99 sampel.

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99 wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Ada dua pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas instrumen, yaitu:

1. Uji Validitas Instrumen
2. Uji Reliabilitas Instrumen
3. Uji Hipotesis

Adapun uji hipotesis dalam penelitian ini antara lain :

1. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana.
2. Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual atau parsial dapat menerangkan variasi variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2) untuk menentukan apakah model regresi cukup baik digunakan, maka ditetapkan melalui koefisien determinasi. Nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model regresi (Ghozali,2006:87).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Kualitas Data

Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen kuesioner diperoleh jawaban dari 99 responden. Uji kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas pada tingkat signifikansi 5%.

Uji Validitas Data

Berdasarkan hasil uji validitas data, nilai *corrected item-total correlation* > *r-tabel* sehingga dinyatakan valid. Nilai *t-tabel* dilihat dari *df*: $99-2= 97$, maka *r-tabel* = 0,197. Hasil uji validitas data dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.2

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pertanyaan	<i>Corrected item-Total correlation</i>	<i>r-tabel</i>	Hasil uji
1	Butir pertanyaan 1	0,600	0,197	Valid
2	Butir pertanyaan 2	0,538	0,197	Valid
3	Butir pertanyaan 3	0,716	0,197	Valid
4	Butir pertanyaan 4	0,725	0,197	Valid
5	Butir pertanyaan 5	0,717	0,197	Valid
6	Butir pertanyaan 6	0,766	0,197	Valid
7	Butir pertanyaan 7	0,797	0,197	Valid
8	Butir pertanyaan 8	0,739	0,197	Valid
9	Butir pertanyaan 9	0,564	0,197	Valid
10	Butir pertanyaan 10	0,647	0,197	Valid
11	Butir pertanyaan 11	0,740	0,197	Valid
12	Butir pertanyaan 12	0,697	0,197	Valid
13	Butir pertanyaan 13	0,656	0,197	Valid
14	Butir pertanyaan 14	0,641	0,197	Valid
15	Butir pertanyaan 15	0,688	0,197	Valid

Sumber: data diolah, 2017

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)

No.	Pertanyaan	Corrected item- Total correlation	r-tabel	Hasil uji
1	Butir pertanyaan 1	0,778	0,197	Valid
2	Butir pertanyaan 2	0,844	0,197	Valid
3	Butir pertanyaan 3	0,782	0,197	Valid

Sumber: data diolah, 2017

Uji Reliabilitas Data

Berdasarkan uji reliabilitas

Sumber: data diolah, 2017

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji Parsial (t) dan Koefisien Determinasi (R²),

data, seluruh pertanyaan-pertanyaan variabel penelitian ini berada diatas 0,5 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas data dapat dilihat pada tabel 4.3 dan tabel 4.4.

Tabel 4.3. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Cronbach's Alpha	N of Item	Hasil Uji
0,916	15	Reliabel

Sumber: data diolah, 2017

Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)

Cronbach's Alpha	N of Item	Hasil Uji
0,720	3	Reliabel

Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Uji t Coefficients^a

	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
Model	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.439	1.148			.382	.703
Kualitas_Pelayanan (X1)	.138	.016	.637		8.584	.000
Efektivitas_Pengawasan (X2)	.079	.027	.216		2.907	.005

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Pengolahan data 2017

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary			
R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
.756 ^a	.571	.562	1.00906
Predictors: (constant), Efektivitas pengawasan, kualitas pelayanan			

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan table 4.5, nilai Koefisien (R) sebesar 0,756 yang menunjukkan hubungan antara variabel yang kuat, dengan koefisien determinasi (*Adjusted R square*) sebesar 0,562 atau 56,2%. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan *Account Representative* dapat menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak badan sebesar 56,2%. Sedangkan sisanya 43,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model estimasi ini.

3. KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan maka ditariklah sebuah kesimpulan:

- a. Nilai Koefisien (R) sebesar 0,756 yang menunjukkan hubungan antara variabel yang kuat, dengan koefisien determinasi (*Adjusted R square*) sebesar 0,562 atau 56,2%. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan *Account Representative* dapat menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak badan sebesar 56,2%. Sedangkan sisanya 43,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model estimasi ini.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan terbukti secara parsial

berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

4. REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ellitan dan Anatan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Alfabeta. Bandung
- Erlina. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis : untuk akuntansi dan manajemen edisi kedua, cetakan pertama*. USU Press. Medan
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. UNDIP. Semarang
- Gunadi. 2005. *Akuntansi Pajak*. Gramedia. Jakarta
- Kartajaya, Hermawan dan Syakir Sula, Muhammad. 2006. *Syariah Marketing*. PT. Mizan Pustaka, Bandung
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang – Undang Terbaru*. Elex Media Komput Indo. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta .
- Setyosari. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Prenada Media. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta Bandung.