

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Muhammad Judhanto Eka Bio¹, Nanang Suryadi²

Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur, Indonesia
email: judhaneka7@gmail.com

ABSTRACT

The aim is to determine the effect of taxpayer understanding and service quality on taxpayer compliance at KPP Pratama Gresik Selatan. This type of research is explanatory research which explains and proves the influence between variables through hypothesis testing. The sampling technique used random sample sampling with a sample size of 97 taxpayers who do reporting and tax payments located in South Gresik. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the variables of taxpayer understanding, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Physical evidence variable has the most dominant influence on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer understanding, service quality, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empath taxpayer compliance

ABSTRAK

Tujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP pratama gresik selatan. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* yang menjelaskan dan membuktikan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sample random sampling* dengan ukuran sampel sebesar 97 wajib pajak yang melakukan pelaporan dan pembayaran pajak yang berlokasi di gresik selatan. Analisis data menggunakan Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, Kepatuhan wajib pajak

Pendahuluan

Perpajakan di Indonesia diatur melalui pasal 23A UUD 1945. Sejak tahun 1983, pemerintah Indonesia telah mengubah sistem pemungutan pajak yang semula menggunakan *official assessment* (dipakai saat era kolonial Belanda) menjadi *self assessment*. Salah satu inti perbedaan dari dua sistem pemungutan pajak ini adalah wewenang menetapkan besaran pajak terutang. Jika pada *official assessment*, wewenang penetapan besaran pajak ada pada pemerintah, sedangkan pada *self assessment* wewenang tersebut ada pada wajib pajak. Menurut Siti Resmi (2016) dengan berubahnya sistem pemungutan pajak menjadi *self assessment* maka Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. DJP (Direktorat Jendral pajak) membentuk unit kerja

seperti Kantor Pelayanan Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak. Kantor Pelayanan Pajak merupakan unit kerja yang dibentuk oleh DJP yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum terdaftar. Unit kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat. Berdasarkan data yang didapat oleh seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan dari 26.312 wajib pajak yang wajib melaporkan SPT tahunan 2019, hanya sebanyak 20.142 wajib pajak yang sudah lapor. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan Hanya sebesar 77%.

Berbagai macam upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak sudah diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Upaya itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan di kantor pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi online yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun, upaya ini bertujuan agar menumbuhkan niat wajib pajak agar wajib pajak patuh dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Tetapi upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan terhadap apabila dilihat jumlah wajib pajak yang melapor SPT tahunan.

Dalam sistem pemungutan pajak *self assessment system* tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Artha & Setiawan (2016)

Keterbatasan pemahaman wajib pajak yang menimbulkan prasangka yang buruk terhadap pajak dengan berasumsi bahwa pajak adalah pungutan yang dibebankan kepada masyarakat harus diubah menjadi prasangka yang baik dengan menerapkan beberapa strategi pemasaran. Karena Pemasaran merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari sistem ekonomi di masyarakat modern dan merupakan suatu proses sosial dan managerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Kotler and Armstrong (2018)

Kota Gresik Selatan merupakan salah satu kota yang cukup pesat perkembangannya, baik secara pembangunan maupun penduduknya yang meningkat tiap tahunnya dari sinilah perlu meningkatkan kualitas pelayanan di sector publik. Masyarakat Gresik Selatan berharap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan mampu memberikan pelayanan publik yang dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan bertanggung jawab kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Selain pemahaman wajib pajak diperlukan juga kualitas pelayanan petugas pajak. Petugas pajak harus mampu memberikan arahan, masukan kepada wajib pajak terkait perpajakan dengan melakukan kegiatan penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak secara efisien, dan mampu memberikan respon yang cepat terkait *feedback* dari wajib pajak. dengan tujuan agar masyarakat memahami dan mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian explanatory research dengan pendekatannya yaitu kuantitatif. Menurut Uma Sekaran and Roger Bougie (2016) metode explanatory research merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. Berdasarkan jenis penelitian tingkat penjelasan, maka tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sekaran and Bougie (2016) penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang dapat diolah dan dianalisis dengan menggunakan perhitungan matematika atau statistika. Pendekatan kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dan analisis data menggunakan statistik. Objek penelitian ini yaitu KPP Pratama Gresik Selatan yang terletak di Jl. Dr. Wahidin S.H. No.710, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61124

b. Populasi dan Sample

Berdasarkan data yang diambil dari informasi yang diberikan oleh petugas pajak KPP Pratama Gresik Selatan terdapat 3.600 wajib pajak perbulan yang datang untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan. Sehingga populasi yang diperoleh sebanyak 3.600 responden. Penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin Berdasarkan rumus di atas maka diperoleh sampel berjumlah 97 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampling secara acak sederhana dimana seluruh anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel Sekaran and Bougie (2016)

c. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

Menurut Sekaran and Bougie (2016), secara umum dianggap bahwa variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif atau negatif pada penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikat merupakan variabel utama yang sesuai dalam investigasi (Sekaran and Bougie, 2016). Berikut definisi operasional dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.	<ol style="list-style-type: none"> Selalu mengisi SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan per undang undangan Selalu melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan tepat waktu Selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat Melaporkan SPT Tahunan tiap tahun 	Skala likert 1-5
Pemahaman Wajib Pajak (x1) adalah Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui sumber pendapatan terbesar negara berasal dari pajak 	Skala likert 1-5

Variabel	Indikator	Skala pengukuran
tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mengetahui bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. 3. Pembayaran pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam usaha membangun negeri. 4. Wajib Pajak memahami mengenai tarif pajak. 5. Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. 	
Bukti Fisik (x2) yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letak KPP pratama gresik selatan sangat strategis 2. Tempat pelayanan terpadu yang nyaman 3. Tersedia ruang tunggu yang nyaman 4. Petugas pajak berpenampilan rapi 	Skala likert 1-5
Keandalan (x3) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak bertanggung jawab terhadap tugasnya. 2. Petugas pajak mampu memberikan pelayanan dengan cepat 3. Petugas pajak ramah dalam memberikan pelayanan 4. Petugas pajak mampu memberikan pelayanan dengan tepat 	Skala likert 1-5
Daya Tangap (x4) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak mampu menyelesaikan keluhan wajib pajak 2. Petugas pajak mampu menyelesaikan masalah dengan tepat 3. Petugas pajak mampu menjelaskan prosedur pembayaran pajak kepada wajib pajak 4. Petugas pajak selalu siap sedia membantu wajib pajak 	Skala likert 1-5
Jaminan (x5) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak memahami peraturan terkait perpajakan 2. Petugas pajak terampil dalam memberikan pelayanan 3. Petugas pajak mampu berkomunikasi dengan efektif 4. Petugas pajak mampu menjaga kerahasiaan data wajib pajak 	Skala likert 1-5
Empati (x6) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada wajib pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan 2. Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan pajak 3. Petugas pajak bersikap simpatik ketika mendengar keluhan dari wajib pajak 4. Petugas pajak berusaha memberikan pelayanan terbaik 	Skala likert 1-5

Hasil dan Pembahasan

Analisis regresi berganda telah digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Hasil analisis data dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rangkuman Analisis Regesi

Variabel	Koefisien Regresi	t	Sig
Konstanta	0.804	0.144	0.886
Pemahaman WP (X1)	0.402	2.850	0.005**
Bukti Fisik (X2)	0.510	3.838	0.000**
Keandalan (X3)	0.409	2.537	0.013*
Daya Tanggap (X4)	0.436	0.324	0.000**
Jaminan (X5)	0.377	2.636	0.010*
Empati (X6)	-0.050	-0.342	0.733
Var terikat	: Kepatuhan membayar pajak		
F.hit	: 9.523		
F.Sig	: 0.000**		
R ² adj	: 0.618		
n	: 97		

Bedasarkan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X1) memiliki t hitung sebesar 2,850 dengan tingkat signifikansi 0,005 ($0,005 < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hipotesis bahwa H_1 diterima. Dengan demikian keputusan dalam hipotesis pemahaman wajib pajak adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Memiliki arti bahwa dengan meningkatkan penyuluhan dengan memberikan informasi kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena koefisien pemahaman wajib pajak memiliki beta positif. Hasil ini sejalan dengan Ahcmad et al (2016) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan tentang system administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Upaya dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak diantaranya adalah KPP Pratama Gresik Selatan perlu melakukan kegiatan seperti: mengadakan event terkait pembayaran dan pelaporan perpajakan dengan berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak, memberikan informasi melalui media sosial seperti membuat artikel perpajakan di internet, memberikan informasi melalui *whats up*, *facebook*, email. Dengan demikian membuat wajib pajak akan sadar pentingnya membayar pajak.

Bedasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X2) mempunyai nilai T hitung 3,838 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan secara parsial bahwa bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian keputusan dalam hipotesis bukti fisik adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel ini terdiri dari peralatan pendukung pelayanan perpajakan yang digunakan untuk memudahkan wajib pajak seperti penataan desain ruangan yang menarik, kerapian dan kebersihan fasilitas KPP Pratama gresik selatan. Selain itu surat SPT tahunan dan NPWP guna untuk memudahkan wajib pajak dalam mengisi identitas dan melakukan pelaporan serta mengetahui tagihan pajak. KPP pratama gresik selatan perlu meningkatkan fasilitas pendukung pelayanan agar wajib pajak merasa patuh terhadap pajak.

Bedasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan (X3) mempunyai nilai T hitung 2,537 dengan tingkat signifikansi 0,013 ($0,013 < 0,05$) sehingga

dapat dinyatakan secara parsial bahwa keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian keputusan dalam hipotesis keandalan adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel ini terdiri dari kemampuan petugas pajak dalam melakukan penyuluhan, ketepatan dalam melakukan pelayanan dan cepat tanggap. Serta keakuratan dalam memberikan informasi terkait pajak. Upaya yang perlu dilakukan KPP pratama gresik selatan dalam meningkatkan kemampuan petugas pajak adalah KPP pratama gresik selatan adalah dengan memberikan pelatihan kepada petugas pajak agar petugas pajak terampil dalam melayani wajib pajak.

Bedasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan (X4) mempunyai nilai T hitung 3,777 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan secara parsial bahwa daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian keputusan dalam hipotesis daya tanggap adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel yang terdiri dari layanan yang diberikan kepada wajib pajak petugas mampu menyelesaikan masalah yang dialami wajib pajak dan memberikan solusi kepada wajib pajak. Upaya petugas pajak dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Bedasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan (X5) mempunyai nilai T hitung 2,636 dengan tingkat signifikansi 0,010 ($0,010 < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan secara parsial bahwa daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian keputusan dalam hipotesis daya tanggap adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel layanan jaminan adalah dimana petugas pajak memberikan keamanan kepada wajib pajak ketika melakukan pembayaran perpajakan selain itu petugas pajak juga harus bisa menjamin keamanan data wajib pajak agar tidak bocor. Upaya ini akan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak bahwa segala transaksi dan pelaporan terkait data wajib pajak akan dijamin kemanannya hal ini akan menciptakan kepercayaan wajib pajak.

Bedasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan (X6) mempunyai nilai T hitung 0,733 dengan tingkat signifikansi $-0,342 > 0,05$) sehingga dapat dinyatakan secara parsial bahwa empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian H_0 diterima dan H_1 ditolak. Variabel layanan empati dimana berdasarkan data yang diperoleh memiliki pengaruh yang negatif. Dimana hal ini dapat disimpulkan bahwa kepedulian petugas pajak dalam memberikan perhatian ke wajib pajak kurang efektif seperti petugas pajak terlalu menjelaskan kepada wajib pajak hanya berdasarkan pasal pasal yang terkait tanpa menjelaskan fenomena terkait sehingga terkadang wajib pajak merasa bingung dan merasa bahwa pajak yang dibayarkan tidak digunakan untuk membangun sehingga kenyamanan dalam membayar pajak berkurang. Sehingga perlu KPP Pratama Gresik Selatan dalam membangun kepercayaan wajib pajak melalui peraturan yang tidak terus dijelaskan melainkan juga perlu menjelaskan tentang fakta fakta yang terkait.

Kesimpulan

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama gresik selatan. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Gresik selatan.

Referensi

- Achmad Arif, Heru Susilo, R. Rustam Hidayat (2016) Pengaruh Pengetahuan Tentang Sistem Administrasi Perpajakan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Singosari Kabupaten Malang). *Junral Perpajakan*. Volume 10 No. 1 [http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/ article/ view/280](http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/280)
- Artha, K. G., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana Vol.17.2*, 913-937.
- CNN Indonesia.com Ekonomi di Indonesia. 24 September 2019, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190924200727-532-433569/sri-mulyani-akui-berat-kejar-target-pajak-di-akhir-tahun>
- Ekonomi Okezone.com Tingkat Kepatuhan wajib pajak rendah 2 april 2019 <https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indra, P, P & Rasmini, 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Gianya
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary (2018) *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Online Pajak.com Pendapatan Negara 2 september 2018 <https://www.online-pajak.com/sumber-pendapatan-negara>
- Pandiangan, Liberti. (2014), *Administrasi Perpajakan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Putu Aditya Pranata & Putu Ery Setiawan, 2015 Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rifandi Nur Akbar, 2015 Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm) pada UMKM di Kota Malang
- Suandy, Erly. (2014). *Hukum Pajak*, Edisi 6. Yogyakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta, CV.
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Santika, 2015 Pengaruh Kesadaran Wp, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wp AirTanah pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar