

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TABANAN

Ni Made Yanti Adiari
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Denpasar
atikadiari22@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan metode *Incential Sampling* dimana sampel yang digunakan berjumlah 62 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine empirically the quality of service, awareness of taxpayers and tax knowledge of compliance of individual taxpayers in Tabanan Primary Tax Office. The independent variables used in this study are service quality, taxpayer awareness and tax knowledge. While the dependent variable used is tax compliance. This study uses the Nonprobability Sampling method with the Incential Sampling method where the sample used amounted to 62 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality (X1) has a positive effect on tax compliance.

Keywords : Service quality, Taxpayer Awareness, Tax Knowledge and Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Permasalahan utama perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan dari wajib pajak di Indonesia yang masih perlu untuk terus diperbaiki. Kepatuhan penyampaian SPT tahunan yang belum 100% menyebabkan pajak belum sebagai instrument yang efektif untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam mengurangi kesenjangan ekonomi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. “Kepatuhan menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assessment System* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya” (Riadita dan Saryadi, 2019).

TELAAH LITERATUR DAN KAJIAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan kondisi dimana seseorang akan taat akan suatu perintah atau aturan yang diberikan.

Pajak

“Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang mempunyai potensi besar dalam mendukung program kerja pemerintah dalam melakukan perubahan sehingga nantinya tujuan pemerintah dapat tercapai” (Tanilasari dan Gunarso, 2017).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (*fiskus*) sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. “Petugas pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan mengambil keputusan yang adil” (Sulistyorini, 2019).

Kesadaran Wajib Pajak

“Kesadaran wajib pajak adalah penilaian positif masyarakat/wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar” (Riadita dan Saryadi, 2019). Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri tentang persepsi wajib pajak tentang manfaat pajak bagi negara.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi suatu peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak diperbolehkan untuk menghitung sendiri seberapa besar pajak yang akan dikeluarkan, wajib pajak mempunyai wewenang dalam menghitung pajak yang akan dikeluarkan dan membayarnya sendiri sebesar jumlah pajak yang telah dihitung dan itu juga yang harus sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Tabanan yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.2, Banjar Anyar, Kediri, Tabanan, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan tahun 2018 yang berjumlah 133.034. sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 62 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 8

Hasil Analisis Regresi Berganda

| Variabel | Standardized Coefficients (Beta) | T | Sig. |
|-----------------------------|----------------------------------|-------|-------|
| Kualitas Pelayanan (KP) | 0.224 | 2.662 | 0.010 |
| Kesadaran Wajib Pajak (KWP) | 0.339 | 2.508 | 0.004 |
| Pengetahuan Pajak (PP) | 0.693 | 8.220 | 0.000 |

Sumber: Data diolah (Lampiran 4)

Berdasarkan dari hasil analisis regresi berganda pada Tabel 11, maka dapat dibuatkan persamaan sebagai berikut:

$$\text{KepWP} = 0,224\text{KP} + 0,339\text{KWP} + 0,693\text{PP} + e$$

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di Tabanan.

Berdasarkan hasil uji statistik t yang diperoleh, kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikan sebesar $0,010 < 0,05$. Dari hasil uji statistik tersebut, maka hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima (H_1 diterima). Semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak sebagaimana yang dilakukan oleh Indriyani dan Askandar (2018), Pratama dan Mulyani (2019), Riadita dan Saryadi (2016) serta Lestari (2018).

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di Tabanan.

Berdasarkan hasil uji statistik t yang diperoleh, kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar $0,004 < 0,05$. Dari hasil uji statistik tersebut, maka hipotesis kedua yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima (H_2 diterima). Semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebagaimana yang dilakukan oleh Riadita dan Saryadi (2016), Priambodo (2017), dan Ardy dkk (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di Tabanan.

Berdasarkan hasil uji statistik t yang diperoleh, kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji statistic tersebut, maka hipotesis ketiga yang menyatakan pengetahuan

pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima (H3 diterima). Semakin meningkatnya pengetahuan pajak si wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebagaimana yang dilakukan oleh Riadita dan Saryadi (2016), Ardy dkk (2018) serta Ermawati dan Afifi (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di Tabanan. Hal ini berarti semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di Tabanan. Hal ini berarti semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

3. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di Tabanan. Hal ini berarti semakin meningkatnya pengetahuan pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji penelitian ini diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas agar hasil penelitian lebih teruji keandalannya. Disamping itu, diharapkan untuk menguji variabel lain yang diduga kuat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti misalnya sanksi pajak, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Dicriani, Budiarta, (2016). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi”*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.10 (2016) :3329-3358.
- DJP, <http://www.pajak.go.id/id/artikel/menakar-kadar-kepatuhan-wajib-pajak>
- Fitria, (2017). *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. *Journal of Applied Business and Economics Vol. \$ No. 1 (sept 2017) 30-44*.
- Ghozali, Imam, (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS23*. Penerbit : Universitas Diponegoro.
- Kementrian Keuangan, <http://www.kemenkeu.go.id/apbn2018> accessed November 5.2019
- Mardiasmo, (2018). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Nugroho, dkk, (2016). *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan”*. *Journal Of Accounting, Volume 2 No.2 Maret 2016*
- Priambodo, (2017). *“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo”*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahyuda, Ketut, (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Udayana University Press.
- Riadita, Saryadi (2016). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. *Jurnal Ilmu Admistrasi Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Siregar, dkk, (2016). *“Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Sulistiyorini, (2019). *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. *Journal of Accounting and Finance*.
- Sugiyono, (2016), *Metodelogi Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Tanilasari, Gunarso, (2017). *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan”*. Jurnal Akuntansi dan Perpajakan, Vol.3,No. 1, Tahun 2017.