

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK
PEMERIKSAAN PAJAK DAN SOSIALISASI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Bekasi Selatan)**

ARTIKEL SKRIPSI



Nama : Anton Supratomo

Nim : 43216110211

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK
PEMERIKSAAN PAJAK DAN SOSIALISASI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Bekasi Selatan)**

Oleh : Anton Supratomo

Dosen pembimbing :

Deden Tarmidi, SE, M.Ak,BKP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak pemeriksaan pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Selatan. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda dan uji hipotesa t dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh sedangkan pemeriksaan pajak kurang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Selatan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, sosialisasi pajak ,kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar berasal dari penerimaan pajak, sehingga penerimaan pajak menjadi sumber utama yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan belanja negara. Salah satu pendapatan nasional yaitu berasal dari penerimaan pajak yang menyumbang hampir 75% penerimaan APBN (Subeno, 2017).

Begitu besarnya peran pajak dalam pembangunan negara, membuat usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara dengan meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat akan pajak. Salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Rustiyaningsih,2011). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan keputusan peraturan perundangan yang berlaku. Salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Rustiyaningsih,2011). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan keputusan peraturan perundangan yang berlaku.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 2015-2017

No.	Uraian	2015	2016	2017
		WP	WP	WP
1.	Jumlah WP OP Terdaftar	108.612	93.147	104.032
2.	Jumlah WP OP Lapor SPT Tahunan	64.727	63.927	67.813
	% Kepatuhan WP OP	60%	69%	65%

Sumber : KPP Pratama Bekasi Selatan

Dari tabel dapat dilihat bahwa selama 3 tahun terakhir yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak usahawan di KPP Bekasi selatan cenderung meningkat yaitu sebesar 60 % (2015) dan 69% (2016) lalu menurun pada tahun 2017 yaitu sebanyak 65%. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian untuk lebih meningkatkan kepatuhan tersebut . Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kajian Pustaka

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang

Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*).

Pengertian Pajak

Pajak menurut Rochmat Soemito dalam mardiasmo (2011:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kurnia (2010), kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. menurut Kundalini (2016), kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Supadmi (2010), mengartikan kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut: “Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan terus menerus.

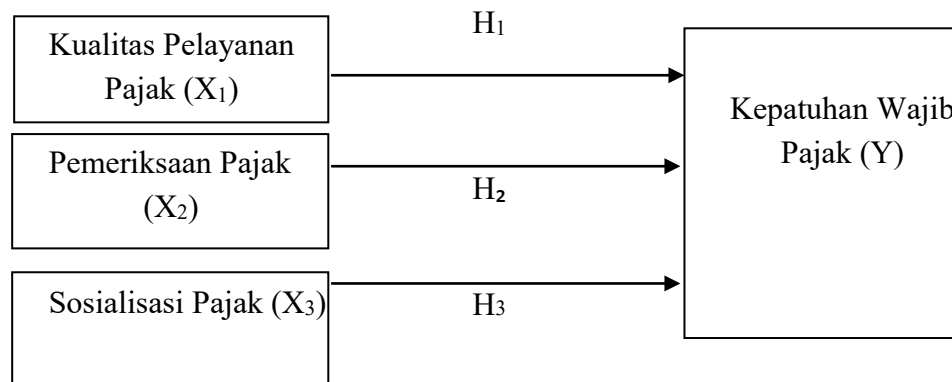
Pemeriksaan Pajak

Menurut peraturan menteri keuangan nomor 147/PMK/03/2017 , Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun, dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Sosialisai Pajak

Menurut Yogatama (2014), sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan Ditjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya.

Rerangka Pemikiran Teoritis



Hipotesis

H₁: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

H₂: Pemeriksaan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

H₃: Sosialisasi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini juga merupakan penelitian kausal untuk mencari tahu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak (X₁), pemeriksaan pajak (X₂) dan Sosialisasi pajak (X₃). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan (Y) wajib pajak. Penelitian ini memerlukan pengujian hipotesis statistik dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak pemeriksaan pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pratama Bekasi Selatan.

PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	Mean
Kepatuhan_WP_OP	100	15	25	19,47
Kualitas_Pelayanan_Pajak	100	47	88	71,02
Pemeriksaan_Pajak	100	12	35	22,98
Sosialisasi_Pajak	100	13	25	19,55

Sumber : Data primer diolah

Dari Tabel 4.4 diatas dapat dikatakan bahwa nilai rata rata dari kualitas pelayanan pajak adalah 71,02 nilai rata rata dari pemeriksaan pajak adalah 22,98, nilai rata rata dari sosialisasi pajak adalah 19,55 dan nilai rata rata kepatuhan wajib pajak 19,47. Dari angka tersebut bisa dikatakan bahwa responden menganggap kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak serta sosialisasi pajak di KPP pratama bekasi selatan cukup baik. apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak pemeriksaan pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pratama Bekasi Selatan.

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	,859	15	Reliabel
Pemeriksaan Pajak	,874	7	Reliabel
Sosialisasi Pajak	,630	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	.768	5	Reliabel

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,60. Dan sebaliknya reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan tidak baik jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* < 0,60. Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,07578505
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,060
	Negative	-,059
Test Statistic		,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah

Hasil ini dapat diperkuat dengan hasil uji *one sample kolmogorov – Smirnov*. Dapat dilihat dari tabel 4.10 dimana nilai Asymp. Sig. (2- tailed) hasil ujinya adalah 0,200 yang lebih besar dari tingkat signifikan $\alpha = 0,01$. Maka dapat disimpulkan residual memenuhi asumsi distribusi normal

Hasil Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam output SPSS ini, koefisien determinasi terletak pada variabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*. Nilai *R Square* dinyatakan baik jika *R Square* berkisaran antara 0 sampai 1.

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,539 ^a	,290	,268	2,108

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel dapat diperoleh besarnya nilai *R Square* sebesar 0,268. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji ini dilihat dari presentase sebesar 26,8% dapat menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel X yaitu kualitas pelayanan pajak ,pemeriksaan pajak serta sosialisasi pajak terhadap variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sisanya (100% - 26,8% = 73,2%) dijelaskan oleh variabel lainnya.

Uji Statistik F

Uji Statistik F digunakan untuk menguji secara stimulan pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak(X1), pemeriksaan pajak (X2) dan sosialisasi pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil uji t pada output SPSS ini dapat dilihat pada tabel ANOVA pada kolom F. Nilai F tabel dengan nilai DF1 = 3 dan DF2 = 96 maka dapat dilihat bahwa F tabel yang diperoleh sebesar 2,699.

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174,331	3	58,110	13,077	,000 ^b
	Residual	426,579	96	4,444		
	Total	600,910	99			

F hitung yang diperoleh dari tabel 4.14 adalah 13,077. Maka $13,077 > 2,699$, Artinya nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, sehingga hipotesis diterima. Begitu juga dengan nilai probabilitas pada kolom sig. Sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 hipotesis ketiga diterima dimana terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak menjadi hal penting bagi aparat untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kinerja fiskus. Secara sederhana kita ketahui kualitas pelayanan yang baik tentunya akan membuat nyaman wajib pajak, kenyamanan ini akan membuat wajib pajak tidak malu malu dan lebih terbuka terhadap petugas pajak. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang berkualitas yang telah dilakukan oleh fiskus, bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan keinginan wajib

pajak. Maka pelayanan berkualitas tetap dijaga dan diperhatikan oleh Kantor Pajak maupun Ditjen Pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kelancaran, kenyamanan, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga diharapkan pemerintah dapat mengurangi kebocoran-kebocoran pajak yang dilakukan oleh petugas kantor pelayanan pajak atau dari pemerintah. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiw *et el* (2014). Surliani *et el*(2014), I Gusti Ngurah Putra Mahardika (2015), Bojuwon Mustapha *et el* (2014) dan Cindy Jotopurnomo *et el* (2013).

Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berkaitan dengan fenomena pemeriksaan yaitu wajib pajak tidak mau memberikan dokumen atau catatan kepada yang berkaitan dengan pemeriksaan kepada pemeriksa pajak ternyata benar adanya, tentu saja hal tersebut sangat berpengaruh terhadap proses pemeriksaan yang sedang dilakukan, karena tanpa dokumen tersebut pemeriksa tidak bisa melakukan pemeriksaan pajak.

Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi perlu dilancarkan secara rutin dan teratur supaya masyarakat

bisa memahami dan mengetahui secara lebih detail apa itu pajak, apa fungsinya, dari mana sumbernya serta apa sumbangsi pajak untuk negara ini, dengan adanya pemahaman yang baik diharapkan masyarakat semakin terbuka dan turut andil dalam pengawasan pajak dari tahap penerimaan dana pajak serta alokasi dana pajak tersebut. Jadi diharapkan selain rakyat makin patuh dengan pajak, rakyat juga bisa menjadi pengawas pajak secara tidak langsung.

SIMPULAN

A. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun akan tinggi.

B. Pemeriksaan pajak kurang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemeriksaan ini masih menjadi momok atau hal yang menyeramkan oleh beberapa wajib pajak, namun yang harus diketahui adalah kalau memang wajib pajak tidak bersalah dan memiliki sumber data yang jelas seharusnya mereka tidak perlu takut.

C. Sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sosialisasi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun akan tinggi.

SARAN

- a. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tetap harus meningkatkan kinerjanya kedepan khususnya kualitas pelayanan agar masyarakat merasa nyaman, sehingga kepatuhan dalam hal membayar pajak dapat meningkat, dan

membantu peningkatan ekonomi dalam sektor perpajakan. Dan yang paling penting adalah petugas harus mempunyai rasa tanggung jawab dan profesionalisme tinggi.

- b. Untuk meningkatkan kepatuhan, wajib pajak orang pribadi agar memberikan dokumen, buku dan catatan-catatannya kepada pemeriksa pajak. Maka perlu diadakan sosialisasi serta pengetahuan kepada wajib pajak, agar pemahaman wajib pajak tentang tahapan-tahapan atau prosedur pemeriksaan lebih meningkat sehingga wajib pajak mau atau bersedia memberikan buku, dokumen, atau catatannya kepada pemeriksa pajak.
- c. Sosialisasi penting untuk para wajib pajak guna mengetahui apa itu sebenarnya pajak, sosialisasi ini perlu ditingkatkan supaya masyarakat makin mengerti dan pada akhirnya akan menaikkan tingkat kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Fuad, Rahmany. 2014. Kepatuhan Wajib Pajak Masih Minim. [Online]. Diakses dari <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/14/09/09/nble-kepatuhan-wajib-pajak-masih-minim>.

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Kabupaten Temanggung Tahun 2015.”

Limbong, Dwika Agustina Octasia. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. SNA XI. Pontianak.

Supadmi. 2010. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas”. Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Tahar, Afrizal dan Arnain Kartika Rachman, 2014, “Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol 15, No 1

Winerungan, Oktaviane Lidya (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. Jurnal EMBA Vol.1 No.3.

Yogatama, Arya. 2014. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari).