

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BADAN**
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MALANG)

Kirana Cipta Komala

Suhadak

Maria Goretti Wi Endang NP

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
105030407111039@mail.ub.ac.id)

ABSTRACT

This study aimed to clarify the effect of service quality consist of variable Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy simultaneously and partially on Corporate Taxpayer Compliance Tax Office Madya Malang. The method used in this research is explanatory research method, using a questionnaire as a data collection that is distributed directly to 93 respondents, corporate taxpayer. Data analysis for this study by using multiple linear regression analysis aided by SPSS software version 16. The result of multiple linear regression analysis show that variable Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy has a significant influence simultaneously and partially on corporate taxpayer compliance Tax Office Madya Malang. Responsiveness is the most dominant variables influencing corporate taxpayer compliance.

Keyword: Service Quality, Taxpayer Compliance, Corporate Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri.

Tahun 2012 jumlah pajak yang terkumpul mencapai Rp 976 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar 19 persen dari tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan penerimaan pajak dari tahun 2009–2012 mencapai 17 persen. Pada tahun 2013 pemerintah mengupayakan adanya pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 22 persen. Pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak untuk merealisasikan angka pertumbuhan tersebut. (www.pajak.go.id)

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan carameningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009:3). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menurut Anshari yang dikutip dalam jurnal Andyastuti (2013) dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak.

Salah satu model pendekatan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model *Service Quality* (*SERVQUAL*). Secara ringkas model ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbedaan (*gap*) antar tingkat layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat layanan yang diharapkan (Setiawan, 2009:4). *Gap* yang negatif pada dimensi kualitas pelayanan merupakan petunjuk kurangnya kualitas dalam pemberian layanan. Pengukuran akan dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*). Dikembangkan oleh Parasurahman *et al* dalam Najib (2012:60). Dimensi kualitas pelayanan meliputi lima jenis, yakni bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

KPP Madya Malang Memiliki Jumlah Wajib Pajak badan terdaftar sebesar 1286 (Data KPP Madya Malang, 2013). Wilayah kerja KPP Madya Malang meliputi: Kabupaten Banyuwangi, Blitar, Bondowoso, Jember, Kediri, Lumajang, Malang, Nganjuk, Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Trenggalek, dan Tulungagung. Wilayah kerja kategori Kota meliputi: Kota Batu, Kota Blitar, Kediri, Malang, Pasuruan, dan Probolinggo. Rasio Realisasi Penerimaan Pajak KPP Madya Malang pada tahun 2011 sebesar 88%; tahun 2012 meningkat sebesar 93%; dan tahun 2013 rasio penerimaan menurun sebesar 91%. Sedangkan rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan pada tahun 2011 sebesar 92%; tahun 2012 sebesar 95%; tahun 2013 rasio kepatuhannya 94% (Data seksi PDI KPP Madya Malang, 2014). Dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2013 rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan Wajib Pajak Badan semakin menurun.

Luasnya cakupan wilayah kerja dan kurangnya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang, diperkirakan terdapat sejumlah wajib pajak badan yang nilai kepatuhannya kurang dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan, sehingga terjadi penurunan kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan. Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2005:153) definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

Pelayanan Perpajakan

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bilamemenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan

pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan.

Konsep Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Menurut Parasuraman *et al* dikutip dari Hesti (2013), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *Service Quality* (*ServsQual*). Terdapat lima dimensi dalam instrument *Service Quality* (*ServsQual*) yaitu :

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**, berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. **Keandalan (*Reliability*)**, yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** yaitu, Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. **Keyakinan (*Assurance*)** yaitu, Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
5. **Empati (*Empathy*)**, yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan, mengitung pajak dengan benar, memahami dan mematuhi peraturan perpajakan.

Ketidakpatuhan Membayar Pajak

Menurut Nurmantu (2003:149), penyebab utama ketidakpatuhan wajib pajak adalah bila seseorang bekerja dan mendapatkan uang, maka

secara naluriah uang itu akan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dan bukan untuk membayar pajak. Penyebab lain yang menurut Nurmantu adalah kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kewajiban bernegara, kurangnya kepatuhan terhadap pemerintah, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kodisi lingkungan.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di latar belakng, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah (a) Kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. (b) Kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. (c) Variabel Daya tanggap (*responsiveness*) memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). *Eksplanatory research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singaribum, 2006:5) menggunakan metode pendekatan kuantitatif, karena menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik (Sugiyono,2013:7). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Malang sebesar 1286 dengan jumlah sampel 93 responden. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin, teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling*.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif merupakan suatu bentuk analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan yang telah terkumpul. Tujuan dari analisis ini adalah untuk membuat suatu deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengeni fakta-fakta yang diselidiki. Data yang dikumpulkan diolah dan ditabulasikan dalam tabel dan kemudian diinterpretasikan dalam bentuk angka dan prosentase, sehingga melalui

tabel tersebut kualitas pelayanan perpajakan dapat ditangkap dan di analisis.

Analisis Stasistik Inferensial

Statistik inferensial menurut Sugiyono (2013:148) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Seluruh teknik analisis menggunakan *software SPSS* versi 16.0. Rangkaian analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan

(a) Uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji normalitas, Uji multikolineitas, dan Uji Heteroskedastisitas

(b) Analisis Linear Berganda

Regresi linear berganda ingin menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Umumnya perumusan model analisis linier berganda dinyatakan dalampersamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

Y = Nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat

α = Bilangan konstanta sebagai titik potong

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

(c) Uji F (Uji Simultan)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F, dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} hasil analisis regresi dengan nilai F_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0,05$.

Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

(1) $H_0: b_i = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

(2) $H_a: b_i \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

(d) Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Kepatuhan wajib pajak (Y), serta untuk melihat variabel bebas manakah yang paling dominan pengaruhnya. Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

(1) $H_0: b_i = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial tidak

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

- (2) Ha: $b_1 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan software SPSS versi 16.0 didapat model regresi seperti pada tabel 1

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,783	1,151		,018
	X1	,244	,068	,248	3,599 ,001
	X2	,201	,070	,213	2,888 ,005
	X3	,264	,066	,281	3,985 ,000
	X4	,196	,053	,231	3,718 ,000
	X5	,151	,061	,160	2,487 ,015

Sumber: Data diolah 2014

Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = 2,783 + 0,244X_1 + 0,201X_2 + 0,264X_3 + 0,196X_4 + 0,151X_5 + e$$

Interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

Nilai konstan $b_0 = 2,783$ ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel bebas (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati) maka variabel Kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 2,783. Dalam arti kata Kepatuhan wajib pajak 2,783 sebelum atau tanpa adanya variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati (dimana $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_1 = 0,244$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Bukti fisik meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,244 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Bukti fisik sebesar 0,244 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_2 = 0,201$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Keandalan meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,201 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Keandalan sebesar 0,201 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_3, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_3 = 0,264$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Daya tanggap meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,264 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Daya tanggap sebesar 0,264 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_2, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_4 = 0,196$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Keyakinan meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,196 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Keyakinan sebesar 0,196 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_2, X_3, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_5 = 0,151$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Empati meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,151 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Empati sebesar 0,151 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$).

Uji Hipotesis

- (a) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) yang merupakan variabel terikat. Hasil analisis untuk mengetahui jumlah R^2 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,879 ^a	,772	,759	1,11101

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0,772 atau 77,2%. Artinya bahwa keragaman Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh 77,2% variabel bebas Bukti fisik,

Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

(b) Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yaitu Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F, dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} hasil analisis regresi dengan nilai F_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0,05$. Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_i = 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$$H_a: b_i \neq 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Kriteria pengujian:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Tabel 3. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	363,537	5	72,707	58,903	,000 ^b
1 Residual	107,388	87	1,234		
Total	470,925	92			

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan hasil analisis Anova Uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 58,903. Nilai ini lebih besar dari F tabel (58,903 > 2,319) dan nilai sig. F (0,000) lebih kecil dari α (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti fisik (X_1),

Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) secara simultan memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap Kepatuhan wajib pajak badan (Y).

(c) Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Kepatuhan wajib pajak (Y), serta untuk melihat variabel bebas manakah yang paling dominan pengaruhnya.

Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_i = 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$$H_a: b_i \neq 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Kriteria pengujian:

- Jika $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- Jika $|t_{hitung}| < |t_{tabel}|$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 1 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Variabel Bukti fisik (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,599 dengan signifikansi sebesar 0,001. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$ ($3,599 > 1,988$) atau $\text{sig. } \alpha < 5\%$ ($0,001 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Bukti fisik (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)
- Variabel Keandalan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,888 dengan signifikansi sebesar 0,046. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$ ($2,888 > 1,988$) atau $\text{sig. } \alpha < 5\%$ ($0,005 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Keandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)
- Variabel Daya tanggap (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,985 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$ ($3,985 > 1,988$) atau $\text{sig. } \alpha < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Daya tanggap (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)

- $t_{hitung} | > t_{tabel}$ ($3,985 > 1,988$) atau $sig. \alpha < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Daya tanggap (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)
- 4) Variabel Keyakinan (X_4) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,718 dengan signifikansi sebesar 0,007. Karena $| t_{hitung} | > t_{tabel}$ ($3,718 > 1,988$) atau $sig. \alpha < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Keyakinan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)
 - 5) Variabel Empati (X_5) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,487 dengan signifikansi sebesar 0,015. Karena $| t_{hitung} | > t_{tabel}$ ($2,487 > 1,988$) atau $sig. \alpha < 5\%$ ($0,015 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y).

Guna menentukan variabel bebas yang paling dominan dalam mempengaruhi nilai variabel terikat dalam suatu model regresi linier, maka digunakan nilai Koefisien Beta (*Beta Coefficient*). Berdasarkan tabel hasil analisis regresi terlihat bahwa variabel yang memiliki koefisien beta tertinggi terdapat pada variabel Daya tanggap (X_3) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,281. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepatuhan wajib pajak adalah variabel Daya Tanggap (X_3), dalam artian bahwa hipotesis 3 diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel yang digunakan dalam penelitian, dimana seluruh varibel berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini didapatkan berdasar pengujian perbandingan t_{hitung} yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,988$ dan memiliki nilai signifikansi kurang dari $\alpha = 0,05$. Artinya kelima variabel tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. KPP Madya Malang perlu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terkait kelima variabel ini, dengan begitu semakin baik kualitas pelayanan perpajakannya

akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak badan, mengingat prosentase kepatuhan penyampaian SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang tahun 2012 sebesar (95%) menurun 1% di tahun 2013 (94%).

Diantara kelima varibel yang diuji, variabel Daya Tanggap (X_3) memiliki nilai koefisien beta (*Standardized CoefficientsBeta*) lebih besar daripada koefisien variabel yang lain yaitu 0,281. Hal ini menunjukan bahwa variabel daya tanggap (*Responsiveness*)memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan variabel bebas lain yang diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Firman Kurnia putra (2012). Pada penelitian Putra (2012) variabel yang berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah *reliability* dan *emphaty*, dimana dalam penelitian tersebut variabel Keandalan (*reliability*) memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan oleh perbedaan responden penelitian dan jenis anlisis data yang digunakan. Responden pada penelitian Putra yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah nemiliki NPWP minimal 2 (dua) tahun, dan telah merasakan bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar. Jenis pengujian data pada penelitian tersebut dilakukan dengan regresi logistik metode *backward stepwise (wald)*, dengan metode ini variabel yang tidak signifikan akan langsung dihilangkan (*removed*).

Berbeda dengan penelitian Setiawan (2009) dan Fathoni (2011), penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2009), kelima variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yang merupakan variabel terikat. Variabel yang berpengaruh signifikan pada penelitian setiawan (2009) adalah variabel Keandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), dimana variabel yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel *assurance*. Sedangkan variabel yang berpengaruh dominan pada penelitian Fathoni (2011) adalah variabel *Responsiveness* (daya tanggap), dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini, diterima.

Hasil uji hipotesis secara individu menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel *tangible* (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan 3,599, berarti t hitung $>$ t tabel ($3,599 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,001, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil pengujian *reliability* (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 2,888 berarti t hitung $>$ t tabel ($2,888 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,005, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil pengujian *responsiveness* (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 3,985 berarti t hitung $>$ t tabel ($3,985 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil pengujian *assurance* (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 3,718 t hitung $>$ t tabel ($3,718 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan keyakinan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil pengujian *emphaty* (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 2,487 berarti t hitung $>$ t tabel ($2,487 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,0015, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil pengujian koefisien determinasi(R^2) dibuktikan bahwa keragaman Kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh 77,2% variabel bebas Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar pembahasan ini.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi pajak dan sanksi. Sosialisasi pajak yang dilakukan oleh aparat pajak dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak sehingga dapat memberikan motivasi kepada masyarakat agar lebih patuh

dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang masih kurang maksimal dan menyeluruh dapat dilihat dari adanya sebagian lapisan masyarakat yang masih belum mengerti dan memahami tata cara perpajakan serta paham untuk melaksanakan kewajibannya. Aparat pajak perlu meningkatkan sosialisasi perpajakan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Mengingat sifat dari pajak itu sendiri adalah dapat dipaksakan, di mana wajib pajak badan dituntut untuk segera memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Sehingga jika pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak memuaskan, wajib pajak tetap dituntut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Jika tidak, akan ada sanksi untuk wajib pajak tersebut. Melalui sanksi yang diberikan akan menimbulkan keterpaksaan pada wajib pajak untuk membayar pajak. Jadi, sanksi juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Walaupun pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk, apabila pelanggan puas maka pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang, setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan, wajib pajak badan sebagai pelanggan dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang akan muncul dorongan pada diri wajib pajak badan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara sukarela.

Wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang memiliki kepatuhan sebagai wajib pajak. Mereka memperdulikan pelayanan yang mereka peroleh saat melaporkan pajaknya. Namun, mereka tidak harus merasa puas terlebih dahulu atas pelayanan yang diberikan lalu kemudian mereka patuh terhadap kewajiban perpajakan. Hal tersebut juga diperjelas dari rata-rata jawaban kuesioner variabel kepatuhan sebesar 4,21, yang mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak badan adalah wajib pajak patuh.

Peningkatan kepuasan atas pelayanan perpajakan tetap memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Jika kepuasan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun

akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap Kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Sedangkan hasil pengujian diperoleh bukti empiris bahwa keseluruhan variabel bebas berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak badan.
2. Berdasarkan hasil uji parsial dari masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.
3. Variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Artinya Wajib pajak badan memahami bahwa kepuasan yang dirasakan ditentukan oleh kecepatan petugas dalam menangani keluhan wajib pajak, kesanggupan petugas untuk membantu wajib pajak, ketersediaan petugas untuk menjawab pertanyaan dan berkonsultasi, point yang terakhir petugas menguasai peraturan perpajakan yang berlaku. Maka hipotesis yang diduga variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

Saran

Beberapa saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Masyarakat

Dengan adanya pelayanan yang baik dari instansi perpajakan, masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak, diharapkan patuh secara sukarela tanpa adanya paksaan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

2. Bagi Instansi Pajak

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada petugas pajak untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang telah ditentukan pemerintah. Menurut analisis regresi dari penelitian, variabel yang paling

dominan adalah variabel Daya Tanggap. Variabel daya tanggap merupakan Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Selain itu, KPP Madya juga dapat melakukan kajian tentang kepatuhan wajib pajak untuk berbenah diri melakukan perbaikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti yang tertarik untuk melakukan kajian dalam bidang yang sama dapat mencoba menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan menggunakan metode lain selain *Service Quality*, atau bisa juga dengan menambahkan variabel depeden lain misal, penerimaan pajak. Pengembangan teknik pengumpulan data pada penelitian bisa dilakukan dengan wawancara secara terstruktur kepada keseluruhan responden agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/2010/permendpan7-2010.pdf>. Diakses 31 Oktober 2013.
- Bisnis Indonesia. 2012. Sensus Pajak: Siap Digelar Lagi Di Kanwil DJP Jatim III. <http://www.bisnis.com/sensus-pajak-siap-digelar-di-djp-jatim-iii>. Diakses tanggal 2 Desember 2013
- Bisnis Indonesia. 2013. Realisasi Penerimaan Pajak di Kanwil DJP Jatim III Baru 75%. <http://m.bisnis.com/finansial/read/20131103/10/184427/realisasi-penerimaan-pajak-di-kanwil-djp-jatim-iii-baru-75>. Diakses tanggal 4 Maret 2014
- Chandra, Hesti. 2013. *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Malang: Universitas Brawijaya
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Fathoni, dan M. Khoiru Rusydi.2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keppuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. Universitas Brawijaya. Jurnal aplikasi Mnajemen Vol.9. No.3 Mei 2011
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2012. *Data Pokok APBN 2006-2012*. http://www.anggaran.depkeu.go.id/Content/11-0822_%20DataPokok Indonesia2006-2012_rev1.pdf. Diakses 1 November 2013.
- Kurnia, Firman Wahyudi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Najib, Mohammad Farid. 2012. *Analisis Tingkat Prioritas Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik*. Jawa Barat: Politeknik Negeri Bandung.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 1 Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Renaldi Putra. 2009. *Pengaruh Program Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan (PPh): Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo Jakarta*. Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Simanjuntak, Timbul Hamongan, Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Simamora, Patar. 2006. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor)*. [Tesis]. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia..
- Suandy, Erly. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba 4
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN. Universitas Udayana. Jurnal Akutansi Bisnis Vol. 4 No. 2 Juli 2009.
- Zain, Muhammad dan Suryo Hermana. 2010. *Himpunan Undang – Undang Perpajakan 2010*. Jakarta: PT Indeks.
- _____. 2003. *Manajemen Perpajakan Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat