

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PETUGAS TEMPAT PELAYANAN TERPADU DAN TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo)**

Yuanita Ayu Purnamasari

Djamhur Hamid

Heru Susilo

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya,

105030400111066@mail.ub.ac.id)

ABSTRACT

This study aims to explain and analyze the influence of the Service Quality of the Integrated Services Place Officers and The Level of Taxpayer Understanding to the Taxpayer Compliance on Regional Taxpayers at Surabaya Wonocolo Pratama Tax Service Office. The method used in this research is explanatory research method, The population in this research are amounted 78.810, and the questionnaire as a data collection that is distribute directly to 100 respondent. Data analysis in this study using multiple linear regression analysis, support by SPSS software version 21. The result of multiple linear regression analysis show that Service Quality of the Integrated Services Place Officers variable and The Level of Taxpayer Understanding variable has a significantly positive influence simultaneously and partially to the Taxpayer Compliance variable on Regional Taxpayers at Surabaya Wonocolo Pratama Tax Service Office. The most dominant variable influencing taxpayer compliance is Service Quality of the Integrated Services Place Officers variable.

Keyword: *Service Quality of the Integrated Services Place Officers, The Level of Taxpayer Understanding, Taxpayer Compliance.*

PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara selain penerimaan dari sektor migas dan non migas. Pajak menjadi unsur utama dalam menunjang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintahan dan penyediaan fasilitas umum bagi masyarakat.

Beberapa tahun terakhir ini, kesan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya terhadap Direktorat Jendral Pajak menjadi buruk akibat terungkapnya kasus mafia pajak. Banyak masyarakat menduga sebagian dari aparat pajak telah melakukan tindak pidana/ melakukan perbuatan pelanggaran disiplin yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini tentu saja dapat mengganggu pelaksanaan tugas pokok dan fungsi DJP. DJP berkomitmen untuk membangun kembali citra baik dengan mengimplementasikan nilai-nilai Kementerian Keuangan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan dan kesempurnaan (www.pajak.go.id).

Salah satu kebijakan DJP yang dilakukan dalam rangka reformasi administrasi perpajakan ini adalah pembentukan Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak. Menurut Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP - 27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak :

“Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada KPP dengan menggunakan Sistem Informasi Perpajakan atau Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu untuk memberikan pelayanan perpajakan.”

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang dikutip dalam Hardiansyah (2011: 36), kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika mampu memberikan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam rangka peningkatan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan melaksanakan pelayanan prima. Pelaksanaan pelayanan prima didasari oleh pemikiran bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya juga dapat meningkat secara sukarela. Berdasarkan pemaparan diatas, penulis bermaksud mengangkat topik mengenai kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), tingkat pemahaman Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian dengan judul *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib*

Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo). Penelitian ini mengambil studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Alasan pemilihan lokasi penelitian pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo karena KPP Pratama Surabaya Wonocolo merupakan KPP yang memiliki wilayah kerja terluas di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I dan terletak di pusat kota, sektor usaha yang sangat menonjol yaitu perdagangan dan jasa.

TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi Birokrasi di Kementerian Keuangan

Kementerian Keuangan mulai merintis program Reformasi Birokrasi pada akhir tahun 2002 guna mengatasi masalah yang terkait dengan birokrasi. Pada tahun 2007, Menteri Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 secara resmi mencanangkan program reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan. Pandiangan (2008: 91) menyatakan bahwa reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan dilakukan dengan tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, peningkatan kinerja pengelolaan keuangan negara serta kekayaan negara, termasuk pengelolaan pasar modal secara terencana dan bertahap".

Pelayanan Prima

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima disebutkan bahwa salah satu sasaran strategis DJP adalah upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak serta *stakeholder* perpajakan guna mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Budaya melayani (*service mindset*) adalah salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh DJP kepada Wajib Pajak demi tercipta pelayanan prima, dimana budaya melayani tersebut juga merupakan bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP.

Pengertian Kualitas Layanan

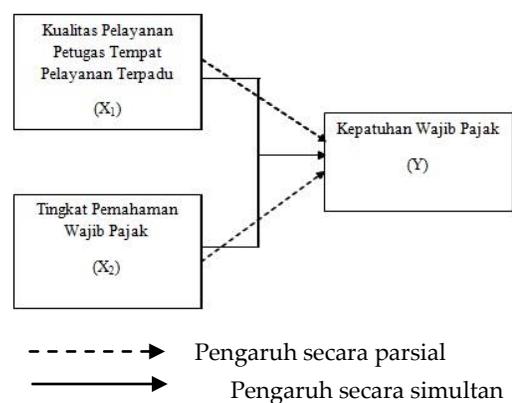
Pengertian kualitas layanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak

sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang bertujuan memberikan kepuasan pada Wajib Pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya" (Devano, 2006:112)

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2003: 148) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak mampu memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan,. Pemenuhan kewajiban ini diharapkan dapat dilakukan secara sukarela (tanpa paksaan).

HIPOTESIS



Gambar 1. Model hipotesis

1. H_0 = Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan petugas TPT dan tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. H_1 = Ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas layanan petugas TPT dan tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. H_2 = Ada pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan petugas TPT dan tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 78.810 Wajib Pajak, terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Penghitungan

sampel menggunakan rumus *slovin'* yang menghasilkan sampel sebanyak 99,9 dibulatkan menjadi 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Dibawah ini merupakan penjabaran dari konsep, variabel, indikator, dan item yang digunakan dalam penelitian ini.

Konsep : Kualitas

Variabel :

a. Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1)

indikator :

1) *Tangibel*

Item :

- a) Penampilan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.
- b) Sikap Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.
- c) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia secara optimal.

2) *Reliability*

Item :

- a) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dapat diandalkan dalam menangani masalah Wajib Pajak
- b) Keakuratan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dalam menerapkan peraturan perpajakan.
- c) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan.
- d) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan.

3) *Responsiveness*

Item :

- a) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu selalu bersedia membantu Wajib Pajak.
- b) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu tanggap dalam memberikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak.
- c) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu cepat dalam memberikan respon atas pertanyaan Wajib Pajak.
- d) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu memberikan informasi perpajakan dengan jelas.

4) *Assurance*

Item :

- a) Petugas Tempat layanan Terpadu bertindak profesional sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menunjukkan sikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan Wajib Pajak yang dilayani.

c) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu mampu menanamkan rasa percaya kepada Wajib Pajak.

5) *Emphaty*

Item :

- a) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu mampu membangun komunikasi dengan Wajib Pajak.
- b) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu memberikan perhatian secara individual kepada Wajib Pajak.
- c) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu mengutamakan kepentingan Wajib Pajak.
- d) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu mudah dihubungi melalui media komunikasi
- e) Petugas Tempat Pelayanan Terpadu bersifat ramah dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Konsep :

1. *Self Assesment System*

Variabel : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X_2)

- a) Wajib Pajak memahami cara menghitung Pajak Penghasilan terutang
- b) Wajib Pajak memahami batas waktu penyampaian SPT.
- c) Wajib Pajak memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak terutang.
- d) Wajib Pajak memahami tata cara penyampaian SPT masa dan/ SPT tahunan.
- e) Wajib Pajak memahami batas waktu penyampaian SPT Masa dan/ SPT Tahunan.
- f) Wajib Pajak memahami sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak.

2. Kepatuhan

Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

indikator : Kepatuhan Formal dan Material

Item :

- a) Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajak tepat waktu.
- b) Wajib Pajak melaporkan SPT tepat waktu.

| Variabel | Collinearity Statistics | | Ket. |
|--|-------------------------|-------|-----------------------|
| | Tolerance | VIF | |
| Kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X1) | 0,905 | 1,105 | Non Multikolinearitas |
| Tingkat pemahaman Wajib Pajak (X2) | 0,905 | 1,105 | Non Multikolinearitas |

c) Wajib Pajak mengisi SPT dengan

| Variabel | Item | Nilai r. | Sig. | Ket. | Reliabel |
|--|--------|----------|-------|-------|------------------|
| Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X1) | X1 .1 | 0,525 | 0,003 | Valid | 0,911 (Reliabel) |
| | X1 .2 | 0,567 | 0,001 | Valid | |
| | X1 .3 | 0,572 | 0,001 | Valid | |
| | X1 .4 | 0,475 | 0,008 | Valid | |
| | X1 .5 | 0,661 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .6 | 0,512 | 0,004 | Valid | |
| | X1 .7 | 0,632 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .8 | 0,837 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .9 | 0,837 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .10 | 0,530 | 0,003 | Valid | |
| | X1 .11 | 0,608 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .12 | 0,528 | 0,003 | Valid | |
| | X1 .13 | 0,837 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .14 | 0,837 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .15 | 0,146 | 0,022 | Valid | |
| | X1 .16 | 0,405 | 0,026 | Valid | |
| | X1 .17 | 0,837 | 0,000 | Valid | |
| | X1 .18 | 0,486 | 0,006 | Valid | |
| | X1 .19 | 0,625 | 0,000 | Valid | |
| Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X2) | X2.1 | 0,730 | 0,000 | Valid | 0,711 (Reliabel) |
| | X2.2 | 0,618 | 0,000 | Valid | |
| | X2.3 | 0,491 | 0,006 | Valid | |
| | X2.4 | 0,492 | 0,006 | Valid | |
| | X2.5 | 0,533 | 0,002 | Valid | |
| | X2.6 | 0,765 | 0,000 | Valid | |
| | X2.7 | 0,609 | 0,000 | Valid | |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Y.1 | 0,786 | 0,000 | Valid | 0,839 (Reliabel) |
| | Y.2 | 0,795 | 0,000 | Valid | |
| | Y.3 | 0,789 | 0,000 | Valid | |
| | Y.4 | 0,802 | 0,000 | Valid | |
| | Y.5 | 0,773 | 0,000 | Valid | |
| | Y.6 | 0,494 | 0,006 | Valid | |

lengkap, jelas, dan ditandatangani.

- d) WP melaporkan data mengenai kewajiban perpajakannya dengan benar.
- e) WP tidak pernah mendapat Surat Tagihan Pajak maupun Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

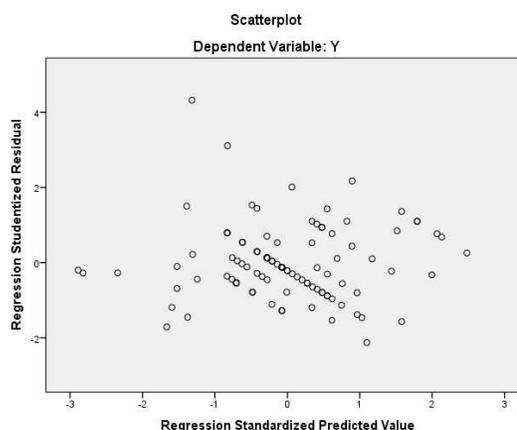
Uji Asumsi Klasik

a). Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Semua variabel bebas (*independent*) memiliki nilai VIF kurang dari 5 ($VIF < 5$) dan nilai *tolerance*-nya lebih kecil dari 1 ($VIF > 0,1$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel *independent* (X_1 dan X_2).

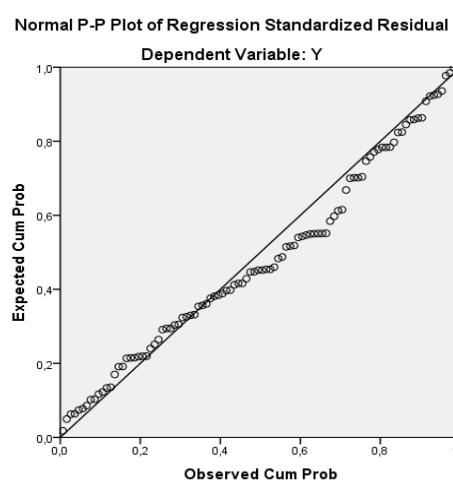
b)



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Jika dilihat dari hasil uji heteroskedastisitas diatas, *scatterplot* yang ditampilkan pada gambar 2 menunjukkan data tidak membentuk suatu pola tertentu dan titik-titik data tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah angka nol saja, melainkan menyebar di atas dan dibawah, sehingga dapat disimpulkan tidak ada masalah heterokedastisitas pada data residual.

c). Hasil Uji Normalitas



Gambar 3. Grafik Normal Probability Plot

Dapat dilihat dari gambar 3, data menyebar disekitar garis diagonal dan banyak yang mengikuti arah garis diagonal, sehingga disimpulkan bahwa model regresi ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas juga dapat dilihat dengan melakukan uji *kolmogorov-smirnov*. Pada tabel 3. mengenai hasil uji *Kolmogorov-Sminorv*, probabilitas (*asyp.sig*) menunjukkan angka 0,123 dimana angka tersebut > *sig* sebesar 0,10. Artinya data mengikuti distribusi normal.

d). Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berguna untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan negatif atau positif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami perubahan.

| Variabel | B | Beta | t | Sig t | Ket. |
|--|-------|-------|-------|-------|------|
| Konstanta | 5,875 | - | 3,706 | 0,000 | - |
| Kualitas Layanan Petugas TPT (X ₁) | 0,144 | 0,497 | 7,319 | 0,000 | Sig. |
| Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X ₂) | 0,291 | 0,456 | 6,716 | 0,000 | Sig. |
| R = 0,771 R Square (R ²) = 0,595 Adj R Square = 0,587 df regresi = 2 df residual = 97 F _{hitung} = 71,230 Sig F = 0,000 α = 10% N = 100 | | | | | |

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat diinterpretasikan bahwa :

1. Persamaan Regresi

$$Y = 5,875 + 0,144 X_1 + 0,291 X_2$$

Konstanta sebesar 5,875. Artinya nilai variabel Y sebesar 5,875 satuan dengan asumsi jika tidak ada nilai variabel X₁ (kualitas layanan petugas TPT), X₂ (Tingkat Pemahaman Wajib Pajak).

2. Nilai koefisien untuk variabel kualitas layanan petugas TPT sebesar 0,144. Artinya bahwa setiap kenaikan atau penurunan 1 satuan dari variabel kualitas layanan petugas TPT (X₁), berarti kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan atau penurunan pula sebesar 0,144 dengan asumsi nilai koefisien variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak (X₂) adalah tetap atau konstan.

3. Variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak (X₂) memiliki nilai koefisien sebesar 0,291. Dapat disimpulkan bahwa setiap adanya

kenaikan atau penurunan 1 satuan dari variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak (X₂), maka kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan atau penurunan juga sebesar 0,291 dengan asumsi nilai koefisien variabel kualitas layanan petugas TPT (X₁) adalah tetap atau konstan.

Pengujian Hipotesis

a). Uji F (Uji Simultan)

Pada tabel 3, nilai F_{hitung} sebesar 71,230 dan F_{tabel} (α = 0,10 ; df regression = 2 ; df residual = 97) sebesar 2,358. Artinya bahwa hasil analisis regresi tersebut memiliki hasil yang signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X₁) dan tingkat pemahaman Wajib Pajak (X₂) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan Wajib Pajak.

b). Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t)

Hasil *t test* menunjukkan nilai *t*_{hitung} variabel kualitas layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu = 7,319 dan *t*_{tabel} (α = 0,10 ; df residual = 97) sebesar 1,660. Artinya bahwa variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X₁) secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil *t test* menunjukkan nilai *t*_{hitung} variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak = 6,716 dan *t*_{tabel} (α = 0,10 ; df residual = 97) sebesar 1,660. Hasil diatas menunjukkan bahwa variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak (X₂) secara signifikan mempengaruhi variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pembahasan

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap variabel terikat

1. Pengaruh simultan antara variabel

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|-------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal | Mean | ,0000000 |
| Parameters ^a | Std. Deviation | 1,72982775 |
| Most | Absolute | ,118 |
| Extreme | Positive | ,118 |
| Differences | Negative | -,051 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1,180 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,123 |

kualitas layanan Petugas Tempat Pelayanan

Terpadu (X_1) dan variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman Wajib Pajak bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 58,7%. Penilaian ini dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R²* dalam analisis regresi berganda. Besarnya nilai *Adjusted R²* adalah 0,587, artinya dalam penelitian ini 58,7% variabel kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1) dan tingkat pemahaman Wajib Pajak (X_2), sedangkan 0,413 (41,3%) variabel kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, misalnya variabel kesadaran Wajib Pajak, variabel sanksi pajak, variabel kemudahan pengisian SPT, variabel efektifitas penyuluhan, variabel penerapan aplikasi sistem elektronik perpajakan, variabel kualitas layanan *Account Representative*, atau variabel pemeriksaan pajak. Di dalam penelitian ini semua variabel *independent* (bebas) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dan signifikan terhadap variabel *dependent* (terikat).

2. Pengaruh kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Nilai signifikansi (α) juga lebih besar dari 0,1. Dalam penelitian ini nilai signifikansi sebesar 0,000. Dilihat dari tabel distribusi frekuensi variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu, sebagian besar responden menjawab setuju dan sangat setuju. Hal ini juga diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah (2011: 46) bahwa :

“kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangibel* (faktor fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya

tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)”.

Disamping itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfauzi (2011) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan *Account Representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi secara simultan/ bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Korelasi yang tercipta antara kualitas layanan *Account Representative* dengan kepuasan Wajib Pajak cukup kuat yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,740.

3. Pengaruh tingkat pemahaman Wajib Pajak (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal itu dapat dibuktikan dari nilai signifikansi (α) yang lebih besar dari 0,1. Nilai *t* pada penelitian ini signifikan sebesar 0,000.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman Wajib Pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo baik. Hal ini dilihat dari nilai rata-rata yang ditunjukkan oleh distribusi frekuensi variabel yang berada pada daerah positif atau kategori baik. Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dapat diukur melalui lima dimensi yang juga menjadi indikator dalam penelitian ini, yaitu *tangibel* (faktor fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman Wajib Pajak berpengaruh secara parsial signifikan yang bersifat positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Saran

Saran untuk Instansi (KPP Pratama Surabaya Wonocolo) yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dimensi kehandalan, hal-hal yang perlu dilakukan adalah memberikan penjelasan lebih mendalam kepada Wajib Pajak dalam hal pemberian informasi perpajakan yang terkait dengan peraturan perpajakan dan pengisian formulir perpajakan agar para Wajib Pajak dapat benar-benar memahami dan mengerti cara mengisi formulir dengan benar.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dimensi daya tanggap, hal-hal yang dilakukan adalah menyediakan jumlah petugas piket jaga di loket/ *counter* TPT dalam jumlah yang cukup. Selama ini banyak Wajib Pajak menilai bahwa loket/ *counter* TPT banyak yang kosong, sehingga antrian menjadi sangat panjang.

Untuk Wajib Pajak, baik Orang Pribadi dan atau Badan dalam upaya meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan dapat dilakukan dengan cara mengikuti sosialisasi perpajakan mengenai materi-materi perpajakan secara umum yang diselenggarakan oleh pihak DJP. Materi sosialisasi ini bisa berupa tata cara pengisian SPT, penyampaian SPT Tahunan untuk WP OP dan Badan, SPT Masa PPh dan PPN. Manfaat yang dapat diperoleh dari mengikuti sosialisasi/ penyuluhan adalah Wajib Pajak akan semakin paham dan tidak akan merasa kesulitan dalam pengisian SPT, dan kemudian dapat berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak

Saran untuk Penelitian selanjutnya yaitu dapat menambah atau mengganti variabel bebas yang lain yang dianggap mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak seperti yang telah disebutkan dalam pembahasan, misalnya variabel kesadaran Wajib Pajak, variabel sanksi pajak, variabel kemudahan pengisian SPT, variabel efektifitas penyuluhan, variabel penerapan aplikasi sistem elektronik perpajakan, variabel kualitas layanan *Account Representative*, atau variabel pemeriksaan pajak, hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel-variabel bebas. Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam

penelitian selanjutnya adalah penentuan sampel dan penambahan jumlah responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan, Konsep, teori dan isu*, Jakarta: Kencana
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan I. Jogjakarta: Gava Media
- <http://www.pajak.go.id/content/article/membangun-citra-berbasis-kinerja>
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP - 27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak
- Nurfauzi, Ekananda Anggih. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Account Representative* terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo". Skripsi (S1): Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Tangerang Selatan
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor Indonesia-Granit
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan : Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima