

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta

Nur Adi Wibowo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20. 2) Pengaruh citra pajak terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20. 3) Pengaruh kualitas pelayanan dan citra pajak secara serentak terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20.

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra pajak dan kepuasan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20. Sampel yang diambil 100 wajib pajak, karena populasi tidak dapat diketahui. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda diketahui $Y = -6,274 + 0,339X_1 + 0,278X_2$. Artinya bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak mempunyai hasil positif dan signifikan dengan $\alpha=5\%$ terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan dan citra pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel citra pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai Adjusted $R^2 = 0,213$ atau 21,3%, hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan wajib pajak (Y) yang dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan dan citra pajak sebesar 21,3%. Sedangkan sisanya sebesar 78,7% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Pajak, dan Kepuasan Wajib Pajak

1. PENDAHULUAN

Pemerintah berusaha keras untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Apalagi dalam masa sekarang ini, pajak merupakan sumber penerimaan utama untuk membiayai Negara. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaharuan pajak atau lebih dikenal dengan reformasi perpajakan. Berkaitan pelaksanaan pemugutan pajak, baik di daerah maupun pusat, akahi-akhir ini sangat fenomena, yang diakibatkan adanya korupsi yang merajalela dikalangan oknum-oknum pelaksana pemugutan pajak. Hal ini membentuk opini masyarakat atau wajib pajak dalam menilai citra perpajakan atau petugas pajak menjadi negatif. Menurunnya kepercayaan masyarakat wajib pajak pada petugas perpajakan, akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya akan menurunkan kepuasan wajib pajak perorangan. Pemerintah harus mampu mengembalikan citra atau image masyarakat terhadap petugas pajak yang selama ini terkesan negatif dengan adanya banyaknya kasus korupsi di perpajakan. Citra pajak dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta untuk mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Menurut Oliver (1999) dalam Fatmawati (2004) menyatakan bahwa kepuasan adalah komitmen mendalam untuk membeli ulang produk atau jasa menggunakan kembali pelayanan dimasa akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set

merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek. Dari definisi tersebut sangatlah jelas bahwa pelayanan yang sesuai dengan keinginan wajib pajak dan kualitas pelayanan mempunyai peran penting untuk mempengaruhi wajib pajak menjadi puas, dan pada gilirannya diharapkan kepuasan wajib pajak dapat menggunakan pelayanan pajak di Kantor Pajak Pratama. Kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan konsumen. Total quality service merupakan konsep bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi, (Handriana, 1998)

2. PERMASALAHAN

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20.
2. Apakah citra pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20.
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra pajak secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah wajib pajak pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20 sesuai PPh Pasal 21. Sampel menurut Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo (1995: 108) adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden.

Teknik pengambilan sampel secara *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengumpulan data dari responden, yang didasarkan kepada kesediaan menjadi responden. Sesuai metode tersebut responden yang diambil adalah responden yang dapat menyediakan dan mampu memberikan informasi yang memadai kepada peneliti. Analisis kuantitatif adalah metode analisis data yang didasarkan atas hasil-hasil statistik. Dalam analisis kuantitatif ini digunakan metode analisis regresi linier berganda dan koefisien korelasi berganda

4. PEMBAHASAN

Hipotesis Pertama (H1)

Untuk menganalisis dan membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra pajak secara serentak terhadap kepuasan wajib pajak kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20.. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan batuan program SPSS. Adapun hasil regresi linier berganda dapat dilihat tabel berikut ini:

Tabel 1

Variabel	Unstandardized Coeficients	Beta (Standardized Coefficients)	T hitung	Sig
X ₁	0,242	0,339	3,721	0,000
X ₂	0,126	0,278	3,052	0,003
Constant	-6,274			
Multiple R = 0,479				
F.Ratio = 14,431				
R. Square = 0,229				
Probabilita = 0,000				
Adjusted R. Square = 0,213				

Hasil Rangkuman Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan Tabel 1. dengan menggunakan beta model regresi linier berganda yang dapat dibentuk pada penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$Y = -6,274 + 0,339X_1 + 0,278X_2$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan wajib pajak
X ₁	=	Kualitas pelayanan
X ₂	=	Citra pajak
b ₁ , b ₂	=	Koefisien beta

Model regresi yang dipakai digunakan adalah koefisien beta, hal ini karena dalam penelitian ini yang diukur adalah persepsi, sehingga tidak bisa diukur dalam satuan tertentu.

a. Koefisien beta kualitas pelayanan (b₁)

Variabel kualitas pelayanan (X₁) mempunyai nilai positif, berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, artinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak adalah searah. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi

kepuasan wajib pajak.

b. Koefisien beta citra pajak (b_2)

Variabel citra pajak (X_2) mempunyai nilai positif berarti citra pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, artinya hubungan antara citra pajak dengan kepuasan wajib pajak adalah searah. Semakin positif citra pajak, maka akan semakin tinggi kepuasan wajib pajak

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui koefisien regresi variabel bebas atau independen terhadap kepuasan wajib pajak. Uji F dilakukan dengan membandingkan taraf signifikan 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yang dirangkum pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas terjadinya kesalahan F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan 5% ($p < 0,05$).

Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak secara simultan atau serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama di diterima/terbukti.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mencari hubungan variabel tidak bebas (kepuasan wajib pajak) yang dijelaskan oleh semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan citra pajak secara bersama-sama. Nilai R yaitu antara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R atau semakin mendekati 1, maka analisis determinasi akan semakin baik. Artinya variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak semakin kuat dalam hubungannya dengan kepuasan.

Dari hasil komputer dengan menggunakan program SPSS diketahui R^2 Adjusted = 0,213 artinya bahwa 21,3% variabel kepuasan wajib pajak dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan citra pajak. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 78,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

2. Hipotesis Kedua (H2) dan Ketiga (H3)

Untuk menganalisis dan membuktikan hipotesis kedua dan ketiga yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra pajak secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Untuk membuktikan hipotesis ini digunakan analisis koefisien regresi secara individual (uji t).

Pengujian ini digunakan untuk menguji koefisien regresi secara individual yaitu pengujian secara terpisah antara masing-masing variabel bebas dan variabel terganggu, apakah hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan atau tidak.

Uji statistik yang digunakan adalah t-test dengan menggunakan derajat keyakinan $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda yang dirangkum pada tabel 4.9 dapat diketahui :

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan probabilitas (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).
- 2) Variabel citra pajak (X_2) dengan probabilitas (0,003) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian variabel citra pajak (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan dan citra

pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh persamaan: $Y = -6,274 + 0,339X_1 + 0,278X_2$. Artinya bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak mempunyai hasil positif dan signifikan dengan $\alpha=5\%$ terhadap kepuasan wajib pajak.
- b. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.
- c. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
- d. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel citra pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
- e. Dari perhitungan nilai Adjusted $R^2 = 0,213$ atau 21,3%, hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan wajib pajak (Y) yang dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan dan citra pajak sebesar 21,3%. Sedangkan sisanya sebesar 78.7% dipengaruhi variabel lain

DAFTAR PUSTAKA

Kurniawati, Eny. 2011. Hemat Dengan Kartu Kredit, Mizan Media Utama, Bandung

Senduk, Safir. 2011. Menyasati Pembayaran Kartu Kredit, Nova No. 934/XVIII, Jakarta

www.bi.go.id

www.mafiakartukredit.com