

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSES, DAN KOMPETENSI  
FISKUS TERHADAP KEPUASAN PEMENUHAN KEWAJIBAN  
PERPAJAKAN WAJIB PAJAK BADAN**

**Oleh:**

**Fitrio Ramadhani**

**Pembimbing: Vince Ratnawati dan Rusli**

*Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

*e-mail: [fitrioramadhani@yahoo.com](mailto:fitrioramadhani@yahoo.com)*

*The Effect Of Service Quality, Acces, And Fiskus Competence To The Tax  
Satisfaction Fulfillment Of Corporate Taxpayers*

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service quality, acces, and fiskus competence to the tax satisfaction fulfillment of corporate taxpayers. The population in this study is the taxpayers and listed on KPP Madya Pekanbaru. The sampling technique using purposive sampling method and determination of sampel size in this study was calculated by formula slovin obtained by 100 respondents. The data of this research using primary data directly through a questionnaires and analyzed using SPSS 20.0. The data were analyzed to test the hypothesis using multiple linear regression analysys approach. The result of this study showed that service quality, acces, and fiskus competence have effect on tax satisfaction fulfillment of corporate taxpayers.*

**Keywords:** *service quality, acces, fiskus competence, and tax satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional merupakan kewajiban setiap Negara. Untuk dapat merealisasikan kewajiban tersebut, pemerintah harus memperhatikan masalah biaya pembangunan yang jumlahnya tidak sedikit dimana setiap tahun semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat. Dana yang dibutuhkan pemerintah dalam pembangunan nasional digali dari pendapatan pemerintah dimana sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak dan non pajak.

Berdasarkan Undang – Undang no 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat (Suhartono, 2010 : 2). Negara Indonesia menganut *self assessment sistem* yaitu memberikan kepercayaan kepada wajib pajak badan ataupun wajib pajak orang pribadi

untuk memungut, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang. Penerapan sistem ini menuntut wajib pajak badan atau wajib pajak pribadi untuk lebih mengetahui, memahami prosedur dan tata cara perhitungan yang berkaitan dengan pelunasan pajaknya.

Dalam memberikan kontribusi terhadap negara, wajib pajak diharuskan memenuhi kewajiban perpajakan yaitu dengan mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak yang digunakan sebagai identitas maupun sarana wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan; membayar, memotong/memungut, dan melaporkan pajak; pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak; dan memberi data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Indonesia merupakan Negara yang termasuk *lower middle income country* dimana Negara yang berada dalam kelompok ini biasanya memiliki rata – rata *tax ratio* sebesar 19% - 20% dari PDB. *Tax ratio* merupakan persentase penerimaan perpajakan terhadap PDB yang menjadi tolak ukur kemampuan pemerintah dalam memungut pajak.

Indonesia mempunyai rasio pajak sebesar 11,47% pada tahun 2013, dimana terdapat penurunan rasio pajak dari tahun 2011 yaitu sebesar 11,77% dan pada tahun 2012 yaitu sebesar 11,90% ([www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id)). Menurut Maftuchan dalam ([www.theprakarsa.org](http://www.theprakarsa.org)), rata – rata penerimaan pajak Negara berpenghasilan menengah kebawah (*lower middle income country*)

mencapai 19%. Bahkan rasio pajak Indonesia berada dibawah rata – rata Negara berpenghasilan rendah (*lower income country*) yang secara rata – rata telah mencapai 14,3% sehingga membuat Indonesia kehilangan potensi penerimaan pajak yang sangat besar. Hal ini menunjukkan bahwa *tax ratio* Indonesia masih sangat rendah dari yang diharapkan, dan seharusnya dengan jumlah penduduk Indonesia yang besar dan jumlah wajib pajak yang terus meningkat tiap tahunnya, DJP mempunyai potensi yang besar untuk penerimaan pajak.

Berdasarkan pandangan tersebut, dapat dilihat bahwa dengan jumlah wajib pajak yang besar belum mampu membuat rasio pajak Negara mencapai titik rata – rata Negara berpenghasilan menengah kebawah. Kantor Pelayanan Pratama (KPP) sebagai unit pelaksana pelayanan perpajakan adalah ujung tombak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pratama (KPP) sangat menentukan proses tercapainya tujuan organisasi. Sebelum dilaksanakannya penataan ulang birokrasi, terdapat kesan yang buruk mengenai kinerja pegawai, seperti ketepatan waktu diabaikan, situasi kolusif yang menjadi kesan negatif, sikap represif pegawai pajak ketika melayani, peraturan yang berbelit, sikap pegawai pajak yang kurang responsif dan lamban, dan ketidaknyamanan lainnya (Nugroho, 2010).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki tugas untuk meningkatkan kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan

wajib pajak agar memaksimalkan penerimaan pajak Negara dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani wajib pajak; akses dengan teknologi informasi di berbagai kegiatan perpajakan seperti pendaftaran sebagai wajib pajak melalui *e-registration*, pelaporan pajak (*e-reporting*, *e-spt*), pemberkasan dokumen pajak (*e-filling*), maupun modul online serangkaian prosedur perpajakan (MPN); dan mempunyai sumber daya manusia yang baik yaitu fiskus yang memiliki kompetensi dalam berbagai kegiatan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Menurut Silitonga (2010), kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan dapat membantu mengurangi *tax avoidance* dan *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak badan. Apabila wajib pajak merasa puas, diharapkan wajib pajak menjadi pembayar yang taat dan patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan yang baik, benar dan tepat waktu untuk membayar pajak sehingga penerimaan Negara yang berasal dari sektor pajak akan bisa lebih ditingkatkan lagi (Silitonga, 2010).

Penelitian ini mengambil dua variabel dari peneliti sebelumnya yaitu Pahala, et al (2013), dengan cakupan variabel kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib

pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah didalam penelitian ini menggunakan variabel akses sebagai tambahan variabel independen. Penambahan variabel akses didasarkan pada penelitian Sari (2010) yang menyatakan bahwa akses berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : 1) apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan di KPP Madya Pekanbaru? 2) apakah akses mempengaruhi kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan di KPP Madya Pekanbaru? 3) apakah kompetensi fiskus mempengaruhi kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan KPP Madya Pekanbaru?

Adapun tujuan penelitian ini yaitu : 1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan di KPP Madya Pekanbaru 2) untuk menguji pengaruh akses terhadap kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan di KPP Madya Pekanbaru 3) untuk menguji pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan di KPP Madya Pekanbaru.

## **TELAAH PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu jasa dalam hal kemampuannya

untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan (Rusydi, 2011). Sedangkan Menurut Boediono (2003 : 113), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Lalu pelayanan menurut Undang – Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Berdasarkan penelitian Pahala (2013), menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP baik dan prima tentu akan membuat wajib pajak merasa senang. Maka dengan kualitas pelayanan yang baik

dan prima dapat meningkatkan kepuasan.

Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.

### Akses

Akses menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan terusan atau jalan masuk ([www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id)). Dilihat dari pengertian tersebut disimpulkan bahwa akses merupakan suatu terusan atau jalan masuk menuju tempat dimana seseorang ingin menuju guna mencapai tujuan tertentu.

Akses merupakan salah satu faktor wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Wajib pajak menginginkan suatu akses yang dianggap mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dapat dicapai dengan cepat dan praktis pada saat yang diperlukan dengan sarana prasarana yang memadai maupun teknologi informasi yang saat ini sebagian umum sudah digunakan. Untuk mempermudah akses wajib pajak dalam bidang perpajakan, dilakukan modernisasi pajak salah satunya dengan administrasi pajak modern.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sari (2010), akses cenderung berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana dengan tersedianya akses yang mudah, cepat dan praktis yang didapat wajib pajak maka semakin puas wajib pajak tersebut dalam me-

memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

H<sub>2</sub>: Akses berpengaruh terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.

### Kompetensi Fiskus

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan, kompetensi teknis adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pelaksana yang terkait dengan bidang tugas pekerjaannya.

Tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi oleh wajib pajak (*tax payer*), juga dipengaruhi oleh kebijakan perpajakan (*tax policy*), administrasi perpajakan (*tax administration*) dan hukum pajak (*tax law*). Tiga faktor terakhir melekat dan dikendalikan oleh fiskus sendiri, sedangkan faktor *tax payer* didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi yaitu pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang – undangan perpajakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Pahala, *et al* (2013) menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa dengan memiliki pengetahuan akuntansi pajak yang baik pada pegawai pajak, membuat wajib pajak puas atas kinerja yang dilakukan oleh

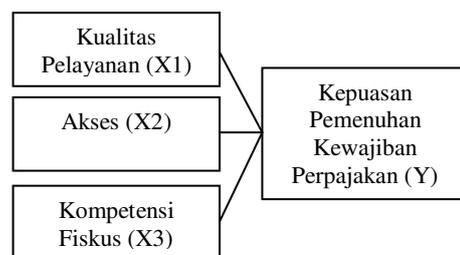
pegawai pajak pada KPP. Dengan kata lain, semakin baik kompetensi fiskus maka wajib pajak akan semakin puas dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H<sub>3</sub>: Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.

### Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan model penelitian sebagai berikut :

**Gambar 1**  
**Model Penelitian**



### METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Pekanbaru. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* yang termasuk dari jenis *non probability sampling*. *Non probability sampling* merupakan desain pengambilan sampel dimana elemen dalam populasi tidak mempunyai peluang yang diketahui atau ditentukan sebelumnya untuk terpilih sebagai subjek sampel (Sekaran, 2006 : 123). Perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan nilai kritis 0,1 atau (10%). Teknik pengumpulan data primer

pada penelitian ini dengancara membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Pekanbaru yang dijadikan sampel dalam penelitian. Metode analisis data digunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan

$\alpha$  = Konstanta

b = Koefisien arah regresi

X<sub>1</sub> = Keadilan Pajak

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan Pajak

X<sub>3</sub> = Kemungkinan

e = Variabel Pengganggu (*error term*)

### **Definisi Operasional Penelitian dan Variabel Penelitian**

#### **Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan (Y)**

Menurut Silitonga (2010), kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Silitonga, 2010).

Variabel ini diukur dengan indikator yang dikembangkan oleh Silitonga (2010). Diukur dengan menggunakan skala likert (*Likert Scale*) yang berkaitan dengan 5 (lima) item pertanyaan dengan menggunakan 5 poin penilaian, yaitu: (1) Sangat tidak Setuju, (2) tidak setuju, (3)Netral, (4)Setuju, dan (5) Sangat Setuju.

#### **Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan (Rusydi,2011).

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Manalu(2012) dan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan 14 point penilaian, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju.

#### **Akses (X<sub>2</sub>)**

Akses merupakan suatu terusan atau jalan masuk menuju tempat dimana seseorang ingin menuju guna mencapai tujuan tertentu ([www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id)).

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Sari(2010) dan diukur dengan menggunakan skala likert. Setiap responden diminta untuk menjawab 3 (lima) item pertanyaan yang berkaitan dengan 5 poin penilaian, yaitu: (1) Sangat Tidak setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju.

#### **Kompetensi Fiskus (X<sub>3</sub>)**

Kompetensi adalah kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan sehingga mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk

saat ini maupun dimasa yang akan datang (Wulandari, 2014).

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Meriana(2014) dan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan 14 point penilaian, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kuesioner dan Demografi

Jumlah kuesioner yang disebar sejumlah 100 kuesioner. Dari seluruh kuesioner yang disebar peneliti, jumlah kuesioner yang kembali berjumlah 100 (100%). Tingginya tingkat pengembalian (*respon rate*) sebesar 100% tersebut, dikarenakan kuesioner disebar langsung kepada responden. Jumlah kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 100 kuesioner atau (100%). Penyebaran kuesioner ini berlangsung pada tanggal 18 sampai 20 Mei 2015.

Dalam penelitian ini terdapat responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 49 responden atau 49% dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 51 responden atau 51%. Responden yang berusia 19-28 tahun berjumlah 44 responden atau 44%, 29-38 tahun berjumlah 38 responden atau 38%, 39-48 tahun berjumlah 16 responden atau 16%, dan 49-58 tahun berjumlah 2 responden atau 2%. Responden yang memiliki jabatan sebagai Staf Akuntansi berjumlah 43 responden

atau 43%, Staff Administrasi Pajak berjumlah 17 responden atau 17%, Staf Pajak berjumlah 5 responden atau 5%, Staf Akuntansi dan Pajak berjumlah 6 responden atau 6%, Staff Administrasi Keuangan berjumlah 15 responden atau 15%, Staf Operasional berjumlah 2 responden atau 2%, Staf Keuangan dan Pajak berjumlah 6 responden atau 6%, *Manager Accounting* berjumlah 2 responden atau 2%, *Manager Finance* berjumlah 2 responden atau 2% dan *Accounting & Tax Supervisor* berjumlah 2 responden atau 2%.

Dilihat dari pendidikan terakhir, responden yang memiliki pendidikan terakhir setara SMA berjumlah 30 responden atau 30%, D3 berjumlah 18 responden atau 18%, dan S1 berjumlah 52 responden atau 52%. Dilihat dari lama bekerja, responden yang lama bekerjanya 1-9 tahun sebanyak 74 responden atau 74%, 10-18 tahun sebanyak 22 responden atau 22%, dan 19-27 tahun sebanyak 4 responden atau 4%.

### Hasil Uji Validitas Data

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden sehingga *degree of freedom* (df) diperoleh 103 dengan taraf signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ), didapat  $r_{tabel} = 0,197$ . Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 20.0, seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ).

### Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan koefisien

*Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS 20.0. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien *Alpha* lebih besar daripada 0,6 (Ghozali, 2009). Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan tidak reliabel.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,884	0,6
Akses ( $X_2$ )	0,601	0,6
Kompetensi Fiskus ( $X_3$ )	0,885	0,6
Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan (Y)	0,907	0,6

Sumber : Data Olahan, 2015

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel (*cronbach's alpha* > 0,6).

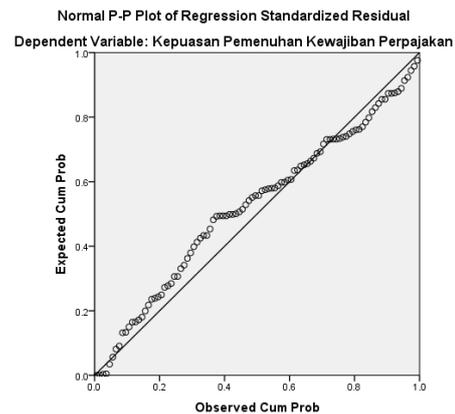
### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas Data

Untuk mengolah data digunakan Uji Normalitas, yang menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai kontribusi atau tidak. Penelitian ini menggunakan *Normal Probability Plot* untuk menguji data yang mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data

distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik (Ghozali, 2011:60).

**Gambar 2**  
**Grafik Normal P-Plot**



Sumber : Data Olahan, 2015

Pada grafik normal *P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal artinya model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas.

### Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat besaran VIF (*Varian Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Jika nilai VIF < 10 atau nilai *Tolerance* > 0.10, berarti tidak terdapat multikolinearitas (Suharyadi dan Purwanto, 2011:230).

**Tabel 2**  
**Nilai Tolerance dan VIF**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	.535	1.869
Akses	.509	1.966
Kompetensi Fiskus	.377	2.654

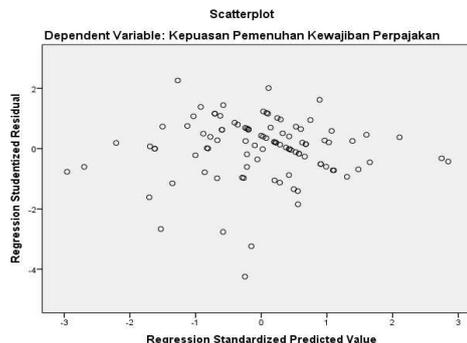
Sumber : Data Olahan, 2015

Dalam penelitian ini tidak terdapat multikolinieritas (nilai VIF < 10 untuk semua variabel bebas, begitu juga dengan nilai *tolerance* > 0,10).

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Plot (*Scatterplot*) antara nilai prediksi variabel terikat (*ZPRED*) dengan residual (*SRESID*). Jika grafik plot menunjukkan suatu pola titik yang bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Namun, jika tidak ada pola yang jelas, seret titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139).

**Gambar 3**  
**Grafik Scatterplot**



Sumber : Data Olahan, 2015

Dari grafik *Scatterplot* yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### Hasil Uji Autokorelasi

Tujuan pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode ke t-1 (sebelumnya). Untuk mendeteksi gejala autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson. Batas tidak terjadinya autokorelasi adalah angka *Durbin-Watson* berada antara -2 sampai dengan +2.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Durbin-Watson	N
1,879	100

Sumber : Data Olahan, 2015

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai dihitung (Durbin Watson) adalah sebesar 1.879, yang

terletak antara -2 dan 2. Sehingga dapat disimpulkan, tidak terdapat autokorelasi dalam model penelitian.

### Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan bantuan *software* SPSS (*statistical product and service solution*) versi 20.0. Data statistik olahan data SPSS versi 20.0 untuk pengujian secara parsial (uji t).

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	-2.523	2.173	-1.161	.248
Kualitas Pelayanan	.123	.044	2.815	.006
Akses	.524	.210	2.503	.014
Kompetensi Fiskus	.172	.065	2.652	.009

Sumber : Data Olahan, 2015

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linear berganda dari model penelitian menjadi sebagai berikut.

$$Y = -2.523 + 0.123X_1 + 0.524X_2 + 0.172X_3 + e$$

**Tabel 5**  
**Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan**

Hipotesis	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Signifikan	Alpha (α)
H <sub>1</sub>	2,815	1,985	0,006	0,05
H <sub>2</sub>	2,503	1,985	0,014	0,05
H <sub>3</sub>	2,652	1,985	0,009	0,05

Sumber : Data Olahan, 2015

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,815 > 1,985$  dan  $sig.t (0.006) < tingkat\ kesalahan\ (\alpha) 0,05$  dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Rusydi (2011), Pahala (2013), dan Sari (2010) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, prima dan menyenangkan akan membuat wajib pajak merasa puas.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan Wulan (2012), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Ketidakkonsistenan penelitian ini dengan penelitian Wulan (2012), dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang berbeda serta perbedaan tempat penelitian.

**Pengaruh Akses Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $2,503 > 1,985$  dan  $sig.t \ 0,014 <$  tingkat kesalahan ( $alpha$ )  $0,05$ . Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Sari (2010) yang mengemukakan bahwa akses mempengaruhi kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan, dimana dengan akses yang mudah, cepat dan praktis dapat mempengaruhi kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Paju (2011) yang menyatakan bahwa akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan, dimana dengan adanya akses yang mudah, cepat dan praktis belum mampu mendorong kepuasan. Ketidak konsistenan penelitian ini dengan penelitian Paju (2011), dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang berbeda serta perbedaan tempat penelitian.

**Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,652 < 1,985$   $sig.t \ 0,009 >$  tingkat kesalahan ( $alpha$ )  $0,05$ . Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu kompetensi fiskus berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.

Hasil pengujian penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pahala (2013) yang menyatakan bahwa dengan memiliki kompetensi yang baik mempengaruhi kepuasan wajib pajak, dengan kata lain kompetensi yang baik dari fiskus dapat menambahkan kepuasan wajib pajak atas kinerja yang dilakukan.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2014) yang menyatakan bahwa kompetensi tidak mempengaruhi kepuasan, dimana dengan memiliki kompetensi yang baik belum tentu mempengaruhi kepuasan. Ketidak konsistenan penelitian ini dengan penelitian Wulandari (2014), dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang berbeda serta perbedaan tempat penelitian.

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.721 <sup>a</sup>	.519	.504

Sumber : Data Olahan, 2015

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R sebesar 0,721 atau 72,1% dan R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,519 atau 51,9%. Koefisien determinasi atau *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,504 memberi penjelasan bahwa 50,4% kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan dipengaruhi kualitas pelayanan, akses dan kompetensi fiskus sedangkan 49,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dari presentase tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat faktor individual lain sebesar 49,6% yang dapat dijelaskan oleh variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.

## **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bagian sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,815 > 1,985$  dan signifikansi t 0,006 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variabel Aksesberpengaruh terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil

Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,503 > 1,985$  dan signifikansi t 0,014 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa variabel kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,652 > 1,985$  dan signifikansi t 0,009 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, karena terdapat sejumlah keterbatasan yang peneliti temukan selama melakukan penelitian.

1. Penelitian ini hanya menggunakan objek penelitian wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru sehingga belum dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh kualitas pelayanan, akses dan kompetensi fiskus secara menyeluruh.
2. Adanya kemungkinan jawaban yang diberikan responden tidak jujur, sehingga tidak menghasilkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini
3. Keterbatasan variabel yang digunakan sehingga menyebabkan rendahnya kemampuan variabel independen

dalam menjelaskan variabel dependen. Hal ini disebabkan penulis hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu kualitas pelayanan, akses, dan kompetensi fiskus yang di-prediksi berpengaruh dan bisa menjelaskan variabel dependen serta menggunakan sampel yang relatif sedikit yaitu 100 wajib pajak badan.

### Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Untuk itu terdapat beberapa saran yang perlu dikemukakan, antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru saja namun diperluas menjadi seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru.
2. Di dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, akses dan kompetensi fiskus. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah metode pengumpulan data yang lebih lengkap yaitu bisa dilakukan dengan teknik wawancara agar

data yang dihasilkan dapat lebih valid dan jujur, memperbesar jumlah sampel, memperkecil batas ketelitian, serta memakai teknik pengambilan sampel lain yang lebih akurat dan mampu mewakili populasi yang ada.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus,, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Azhari.S, 2012. *Pengantar Perpajakan & Hukum Pajak*. Pekanbaru : Pusat Pengembangan UR
- B.Ilyas, Wirawan dan Richard Burton. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba empat
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Gozhali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardani, Roosy Wahyu. 2010. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratam Batam*. Tesis Universitas Terbuka. Jakarta

- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis Universitas Diponegoro. Semarang
- Manalu, Lasmauli Nurita. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Binjai*. Tesis Universitas Sumatera Utara. Medan
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi.
- Meriana, Linda, Glori Puteri Maharani Agung, Zeplin Jiwa Husada Tarigan. 2014. *Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Pahala, Indra., Nuramalia Hasanah., Intan Purnama Sari. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kota*. Jurnal Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.
- Paju, Alfonssius R., 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Terhadap Tingkat Kepuasan*
- Nasabah Perbankan di Denpasar*. Jurnal bisnis dan perbankan Volume 1 No. 1 May 2011 : 61-74.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Rusdji, Muhammad. 2007. *KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan)*. Jakarta : PT Indeks.
- Rusydi, M. Khoiru dan Fathoni. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 9 Nomor 3 Mei 2011.
- Sari, Anna Purwita. 2010. *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wajib pajak Terhadap Penggunaan Jasa Tenaga Ahli Pajak*. Praktek Kerja Lapangan Universitas Katolik Soegijapranata. Semarang.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silitonga, Posma Sahat Horas. 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam*. Tesis Universitas Terbuka. Jakarta

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartono, Rudy dan Wirawan B. Ilyas.2010. *Panduan Komprehensif dan Praktis Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wulan, Sapmaya dan Muhammad Nur Joharis.2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung*.Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 2 April 2012 : 181-200
- Wulandari, Jayanti. 2014. *Pengaruh Kompetensi Dosen, Proses Pembelajaran dan Variasi Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- WWW.ANGGARAN.DEPKEU.GO.ID. diakses tanggal 20 November 2014
- WWW.KBBI.WEB.ID. Diakses tanggal 23 November 2014
- WWW.PAJAK.GO.ID. Diakses tanggal 20 November 2014
- WWW.theprakarsa.org/new/in/news/detail/300/PRESS-RELEASE-Evaluasi-Realisasi-Penerimaan-Pajak-2013-Tidak-Memenuhi-Target-Terendah-Sejak-2011. Diakses tanggal 20 November 2014
- WWW.DPR.GO.ID. Diakses tanggal 20 November 2014