

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SINGARAJA

I Gusti Ngurah Putra Mahardika

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: Gunkp7@gmail.com

Abstrak

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah Direktorat Jenderal Pajak mengubah sistem pembayaran pajak menjadi *self-assesment system*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KPP Pratama Singaraja dan sikap wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 100 anggota sampel dan untuk mengumpulkan data digunakan kuesioner. Data diolah menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan simpulan tersebut, maka dapat disarankan agar KPP Pratama Singaraja dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dan juga disarankan dilakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan sikap wajib pajak.

Abstract

Tax has a very important role in state revenue to finance various forms of expenditure with the aim of improving people's welfare. Given the importance of the role of taxes, government tax authorities to change the payment system becomes self-assessment tax system. This study aimed to determine the effect of service quality the KPP Pratama Singaraja and individual taxpayer attitudes towards compliance reporting individual taxpayer in the Tax Office Pratama Singaraja. In this study, the sample size is as much as 100 members of the sample and used a questionnaire to collect data. The data is processed using multiple linear regression models with *SPSS* survey results revealed that service quality and attitude of the taxpayer simultaneously or partially significant effect on the reporting compliance of individual taxpayers. Based on this conclusion, it can be suggested that the KPP Pratama Singaraja can improve the quality of service that has performed well and is also recommended efforts to increase awareness of the taxpayer.

Keywords: quality of service, compliance taxpayer and the attitude of the taxpayer

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sebagai instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern.

Hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya. Tiap negara membuat aturan dalam mengenakan dan memungut pajak yang berpedoman pada prinsip-prinsip atau kaidah dalam perpajakan. Peranan pajak bagi tiap negara pada dasarnya berbeda antara satu negara dengan negara lainnya. Kemampuan setiap negara untuk memungut pajak juga berbeda antara satu negara dengan negara lainnya.

Semua Negara wajib pajak diwajibkan untuk melaporkan jumlah penghasilan maupun kekayaannya dalam laporan pajak yang dibuat sendiri (*self assessment*) maupun oleh orang lain (*official assessment*) hampir disemua negara dengan latar belakang perkembangan ekonomi, sosial, hukum dan budaya apapun masih banyak ditemukan beberapa laporan pajak dalam surat (SPT) yang berisi kesalahan-kesalahan baik fakta maupun yuridis fiskalnya, di sengaja atau tidak disengaja terutama di negara yang menganut sistem pemungutan pajak *self assessment* (termasuk di Indonesia). Oleh sebab itu hampir semua sistem perpajakan (*official assessment* maupun *self assessment*) mengatur tentang kemungkinan dapat dilakukannya penelitian dan pemeriksaan pajak terhadap laporan pajak dalam surat pemberitahuan (SPT) yang di terima dari wajib pajak.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif, dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak. Luigi Alberto Franzoni (1999) menyebutkan kepatuhan atas pajak (*tax compliance*) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak.

Masih tingginya tingkat ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajibannya disebabkan oleh beberapa hal yang bervariasi. Penyebab utama adalah penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang utama ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada Negara. Timbul konflik, antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan Negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan. Sebab lain adalah Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan Negara yang berasal dari pajak.

Sejalan dengan ketergantungan pemerintah akan penerimaan negara dari sektor pajak maka institusi pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha meningkatkan penerimaan pajak melalui ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Langkah kongkrit yang dilakukan DJP antara lain adalah dengan memeriksa Wajib Pajak (WP) "potensial" yang ada di berbagai wilayah. Kantor Pelayanan Pemeriksaan Potensi Pajak (KP3) dan institusi di atasnya membuat sebagian besar aparat perpajakan melakukan berbagai macam hal untuk memenuhi target penerimaan dari kantornya masing-masing. Pada dasarnya pemeriksaan pajak dilakukan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam 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).

Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang optimal dapat diukur melalui beberapa aspek/dimensi (Lena Elita dan Lina Anatan, 2007:48) yaitu *tangible* (bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata), *reliability* (ketrampilan dan kecakapan dalam

melayani konsumen), *responsiveness* (kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap), *assurance* (tingkat pengetahuan dan keramahan-tamahan yang harus dimiliki petugas selain kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian khusus).

Sikap merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman pribadi. Pembentukan sikap positif masyarakat di bidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman ini penting karena akan dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang mengatur mengenai pelaksanaan ketentuan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Tanggung jawab atas tercapainya penerimaan pajak sebagai sumber kas negara tidak hanya bergantung pada aparat perpajakan (fiskus) saja, tetapi juga sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak. (Arfan Ikhsan Lubis 2011: 78)

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh Indonesia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan

sikap. (Sony Devano dan Rahayu, 2006:112).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan wajib pajak efektif pada lima tahun terakhir, dari tahun 2010 sampai tahun 2014. Masalah yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri, namun kepatuhan wajib pajak saat ini tergolong meningkat setiap tahun, tetapi di dalam meningkatnya kepatuhan wajib pajak setiap tahun dari tahun 2010 sampai 2014, kepatuhan wajib pajak belum mencapai target yaitu 90,00%.

Kondisi kepatuhan wajib pajak pribadi semakin meningkat, namun wajib pajak yang terdaftar terus meningkat tetapi dalam penyampaian surat pembitahuan (SPT) tahunan terus menurun. Melihat kondisi tersebut dalam kepatuhannya belum mencapai target 90,00%, sehingga peneliti mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja".

METODE

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti, maka jenis penelitian ini merupakan penelitian kausal yaitu "penelitian yang bersifat sebab akibat yang menjelaskan pengaruh antara suatu variabel terhadap variabel lainnya yang digunakan untuk menjawab permasalahan melalui pengujian hipotesis" (Sugiyono, 2009:37). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan sikap wajib pajak (X2) sebagai variabel dependen, yang akan mempengaruhi variabel terikat yakni kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) sebagai variabel independen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Singaraja

yang beralamat di Jalan Udayana Nomor 10 Singaraja Bali. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja Kec. Buleleng yang berjumlah 20.453 (sumber dari pengolahan data KPP Pratama Singaraja). Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili (*representatif*) dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Menurut Husain Umar (2012:137) maka dalam penentuan sampel digunakan rumus *slovin* sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N= besaran populasi

e = tingkat toleransi kesalahan

Dari jumlah populasi tersebut dengan tingkat toleransi ketidakteknelian sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus diatas diperoleh sampel sebesar. Jadi jumlah keseluruhan wajib pajak yang membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja sebagai sampel penelitian ini adalah 100 responden. *Proportionate stratified random sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Data kuantitatif dalam penelitian ini jawaban responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Data primer dalam penelitian ini jawaban terhadap kuesioner yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumen yang tersip oleh bagian pengolahan data di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Kabupaten Buleleng mengenai jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama singaraja.

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Pengumpulan data dari wajib pajak dilakukan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan, sikap wajib pajak dan kepatuhan membayar pajak. Dokumentasi yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dengan mencatat dokumen-dokumen terkait yang sudah ada. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner dirancang dengan menggunakan Skala *Likert*. Skala ini berisi pernyataan yang sistematis untuk mengukur sikap responden terhadap pertanyaan tersebut. Jawaban dari setiap pertanyaan mempunyai nilai dari sangat positif sampai sangat negatif, dengan pemberian skor tiap alternatif jawaban yaitu a = 5, b = 4, c = 3, d = 2, dan e = 1. Untuk jawaban dengan skor 5 berarti bersifat positif dan untuk skor 1 bersifat negatif. Kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan dibuat dengan urutan skor 5,4,3,2,1 untuk masing-masing jawaban dengan kode sangat baik (SB), baik (B), cukup baik (CB), kurang baik (KB), tidak baik (TB). Dan kuesioner untuk mengukur sikap dan kepatuhan dibuat dengan urutan skor 5,4,3,2,1 untuk masing-masing jawaban dengan kode sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS).

Pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas guna untuk mengetahui apakah instrumen tersebut tepat digunakan, sehingga dapat memperoleh keunggulan dalam menjawab pertanyaan dalam koesioner. Reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adakah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji t digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) dan untuk menguji apakah ada pengaruh sikap wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Untuk membantu proses pengolahan data secara cepat dan tepat, maka pengolahan data untuk uji t dilakukan dengan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16,0 *for windows*. Uji F digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan sikap wajib pajak (X_2) secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y). Untuk membantu proses pengolahan data secara cepat dan tepat, maka pengolahan data untuk uji F dilakukan dengan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16,0 *for windows*. Analisis regresi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen (Ghozali, 2009). Metode analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel independen yakni, kualitas pelayanan (X_1) dan sikap wajib pajak (X_2) dengan variabel dependen kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y). Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$\hat{Y} = \alpha + bX_1 + bX_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

\hat{Y} = kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi

α = Kostanta

b = Koefisien regresi dari variabel X

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = sikap wajib pajak

ε = epsilon

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan.

Uji ini perlu dilakukan sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dalam pengambilan keputusan. Pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan tabel Anova SPSS yang dapat membantu kita dalam memutuskan regresi tipe apa yang sebaiknya dipergunakan. Walaupun regresi linier memang yang paling banyak acuan litelaturnya dan cenderung lebih mudah, belum tentu data yang dimiliki dapat dijelaskan dengan baik oleh persamaan regresi linier. Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari Kolmogorov Smirnov. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika Asympn Sig. (2-tailed) lebih besar dari 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi kolerasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji Multikolinieritas pada penelitian dilakukan dengan matriks kolerasi. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks kolerasi yang

dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*variance inflation factor*) dan *tolerance*-nya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis terlepas dari gejala multikolinieritas. Kemudian apabila $VIF \leq 10$ dan nilai $tolerance \geq 0,10$, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinieritas. Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

Pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja dianalisis dengan menggunakan uji statistik t dengan program *SPSS 16.0 for windows*. Hasil analisis tersebut menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi secara parsial dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Statistik t untuk Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.626	1.982		3.343	.001
	Kualitas Pelayanan	.210	.033	.537	6.321	.000

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang

pribadi, karena nilai $t_{hitung} = 6.321 > t_{tabel} = 1.980$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

2. Pengaruh sikap wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

Pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja secara parsial, dapat diketahui dari hasil analisis t dengan program SPSS for windows 16.0. Hasil analisis tersebut menunjukkan besarnya pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak secara parsial dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik t untuk Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.626	1.982		3.343	.001
Sikap Wajib Pajak	.328	.083	.335	3.940	.000

Berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa variabel sikap wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, karena nilai nilai $t_{hitung} = 3.940 > t_{tabel} = 1.980$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$, maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel sikap wajib pajak secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

Hasil analisis yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sikap wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Y) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji statistik F untuk Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	613.392	2	306.696	93.502	.000 ^a
Residual	318.168	97	3.280		
Total	931.560	99			

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.3 memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, karena nilai nilai $F_{hitung} = 93.502 > F_{tabel} = 2.310$ atau $p\text{-value} = 0.000$

$< \alpha = 0.05$. Hal ini berarti H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan pengolahan data, untuk mengetahui persamaan garis regresinya digunakan analisis koefisien

beta dengan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4 Hasil Perhitungan Koefisien Beta

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.625	1.982		3.343	.001
Kualitas Pelayanan	.328	.083	.335	3.940	.000
Sikap Wajib Pajak	.210	.033	.537	6.321	.000

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4 dengan menggunakan program *SPSS 16.0 for windows* dapat dibuat persamaan garis regresi. Persamaan garis regresi yang dapat dibuat untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja adalah sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 6.625 + 0.328 (X_1) + 0.210 (X_2)$$

Keterangan :

\hat{Y} = kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = sikap wajib pajak

Persamaan garis regresi tersebut mengartikan bahwa pada saat nilai X_1 (kualitas pelayanan), X_2 (sikap wajib pajak), bernilai 0 atau konstan, maka nilai Y (kepatuhan pelaporan WPOP) sebesar 6.625. Setiap ada kenaikan variabel bebas baik X_1 (kualitas pelayanan), dan X_2 (sikap wajib pajak), sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Y (kepatuhan pelaporan WPOP) sebesar nilai koefisien beta masing-masing variabel bebas dikalikan dengan besarnya kenaikan yang terjadi. Misalnya, setiap terjadi kenaikan X_1 (kualitas pelayanan) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan Y (kepatuhan pelaporan WPOP) sebesar 0,328 dan kenaikan X_2 (sikap wajib pajak) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan Y (kepatuhan pelaporan

WPOP) sebesar 0,210. Hal ini berarti, semakin tinggi kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak maka semakin mampu mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, sebaliknya semakin kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak maka semakin kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS 16.0 for Windows* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. karena nilai $t_{hitung} = 6.321 > t_{tabel} = 1.980$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Temuan ini didukung oleh teori yang dikemukakan Tjiptono & Diana (2003:2) menyatakan, Konsep kualitas pelayanan itu sendiri sering dianggap ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi suatu produk atau jasa, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk atau jasa memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya *intangibile* (tidak terwujud fisik) dan tidak menghasilkan

sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS 16.0 for Windows* menunjukkan bahwa sikap wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. karena nilai nilai $t_{hitung} = 3.940 > t_{tabel} = 1.980$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Temuan ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Husein Umar (1998:23) menyatakan, Sikap merupakan evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relative konsisten terhadap sesuatu objek dan gagasan, atau dengan kata lain bahwa sikap merupakan suatu perasaan yang timbul pada diri seseorang terhadap suatu objek, baik sebelum dan sesudah orang melihat, merasakan dan menikmati objek tersebut.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS 16.0 for Windows* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. karena nilai nilai $F_{hitung} = 93.502 > F_{tabel} = 2.310$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Temuan ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Siti Rahayu & Devano (2006:112) menyatakan. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan menjadi elmen dasar yang penting bagi pembentukan kehidupan sosial yang tertib dan teratur. Peraturan yang dibuat harus dilaksanakan secara bersama-sama sebab peraturan tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama. Ketaatan dan juga modal yang utama bagi setiap orang untuk mewujudkan keadilan masyarakat secara keseluruhan.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 6.321 > t_{tabel} = 1.980$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan sebesar 6.321 mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. 2) Sikap wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 3.940 > t_{tabel} = 1.980$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$. Ini berarti variabel sikap wajib pajak sebesar 3.940 mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. 3) Kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Hal tersebut ditunjukkan dari analisis F_{tes} yang menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 93.502 > F_{tabel} = 2.310$ atau $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$. Persamaan garis regresi untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja adalah $\hat{Y} = 6.625 + 0.328 (X_1) + 0.210 (X_2)$.

SARAN

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut. 1) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja menerima timbal balik dari wajib pajak berupa kepatuhan dalam membayar pajak dengan tujuan meningkatkan kepuasan wajib pajak atas

pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Singaraja saat melaporkan pajak. 2) Bagi wajib pajak hendaknya lebih meningkatkan kembali kepatuhan pajak dengan membayar pajak sesuai dengan yang sebenarnya dan tepat waktu guna memberikan kontribusi kepada Negara. 3) Bagi peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian yang sama yang didukung dengan melakukan observasi yang lebih banyak dengan menambah variabel pendukung misalnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak, sanksi denda, kesadaran membayar pajak dan lain – lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Yogyakarta: Ghalila Indonesia.
- Ardiani. 2011. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)*”. Universitas Semarang.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality, and Behavior*. New York: Open University Press.
- Azwar, S, 2009, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Brown, R.E & Mazur, M.J 2003. *IRS’S Comprehensive Approach to compliance Measurement national Tax Journal*, Vol 56, No 3 pp; 123-145
- Elia Mustikasari, 2007, *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X:1-41.
- Erlly Suandy. 2008. *Perencanaan Pajak*, Salemba Empat, Jakarta.
- Franzoni, Luigi Alberto, 1999. *Tax Evasion and Tax Compliance*. University of Bologna, Italy.
- Forest, Adam dan Steven M. Sheffrin. (2002). *Complexity and Compliance: An Empirical Investigatin*, *National Tax Journal* Vo1LV, No.1, March p.p 75-88.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heri Purwanto. 1998. *Pengantar Perilaku Manusia Untuk sikap wajib pajak*. Jakarta
- Husein Umar, 1998. “*Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*”. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Jalaludin Rakhmat (2007). *Persepsi Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Kashmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lena Elita dan Lina Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT. Alfabet.
- Lubis, Arfan Ikhsan. (2011). *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rahmat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Mardiasmo, (2003). "*Perpajakan*", Yogyakarta:Andi.
- Marihot, Siahaan P. 2010. *Hukum Pajak Elementer Konsep Dasar Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mustikasari, (2007), *Kuliah Manajemen Sumber Daya manusia*, Tidak di Publikasikan.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teoridan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Resmi, Siti. 2010. "*Perpajakan: Teoridan Kasus*", Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Syofian. 2011. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano. 2006. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soekidjo Notoatmodjo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikolohi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. SUN.
- Sukarno, Gendut dan Lia Nirawati. 2007. "*Kontribusi Kualitas Pelayanan*
- Palan, R., (2008), *Competency Management*, Penerbit PPM, Jakarta Pusat.
- Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta
- Pemerintah RI. 2007. *Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketigaatas Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umumdan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Prabawa. 2010. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di KPP Badung Utara*". Universitas Udayana Denpasar.
- Terhadap Kepuasan Membayar Pajak*". Jurnal Neo-Bisnis, Vol.1 No.2.
- Supadmi, 2009. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta:Grasindo
- Suryadi. (2006). *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. Jurnal Keuangan Publik, 4(1),105-121.
- Tjiptono, Fendy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Widi, Widodo. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Ketaatan Pajak*. CV Alfabeta.

Bandung.