PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Survey Pada KPP Pratama Bandung Cicadas)

Hilman Akbar Hidayatulloh

Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia

Tax service quality and Tax knowledge one of the factors that may affect taxpayer compliance. In KPP Pratama Bandung Cicadas taxpayer in carrying out it's notification letter reporting, many taxpayers still do not understand about the knowledge of taxation because lazy to read manual book, and tax payers compliance in the SPT is still lacking. The purpose of this study to analyze the influence of tax service quality and tax knowledge on individual taxpayer compliance in the KPP Pratama Bandung Cicadas. The method used in this research is descriptive method and verifikatif. The unit of analysis in this study is an individual taxpayer in KPP Pratama Bandung Cicadas amounted to 46 people. The sampling technique using stratified random sampling. The test statistic used the calculation of Person Product Moment correlation, coefficient of determination, multiple regression and hypothesis testing using the f test and t test with help of SPSS software 20. The results of this study indicate that the variable quality of service tax variables affect the tax payers compliance by 3% and tax knowledge significantly influence tax payers compliance by 41%, as well as the tax service quality and tax knowledge together significant effect on tax compliance by 61%.

Keywords : Tax Service Quality, Tax Knowledge, Tax Payers Compliance

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, 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 tarif pajak. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak (Ikhsan Budi R : 2007), dan kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. (Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Gubernur Provinsi Jawa Barat Ahmad Heryawan menyatakan tingkat kepatuhan masyarakat di Jawa Barat dalam membayar pajak masih rendah. Tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Terbukti menurut Kepala Kantor Wilayah Pajak Jabar I Adjat Jatmika, dari sekitar 1,3 juta wajib pajak di Jabar pada 2011, hanya 40% masuk kategori pembayar aktif. Sekitar 26% wajib pajak dari badan (perusahaan) dan 14% wajib pajak perorangan. (Ahmad Heryawan : 2012) Selanjutnya kepala KPP pratama Medan Polonia Oding Rinaldi menyatakan jumlah kepatuhan wajib pajak masih minim dengan total SPT PPh orang pribadi yang diterima di KPP Pratama Medan Polonia sebanyak 22.481 orang. (Oding Rinaldi : 2010)

Kemudian menurut kanwil DJP Sumsel Babel Eko Hendarwin kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melakukan pengisian formulir Surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan dalam lingkup provinsi Sumsel dan Babel ternyata masih sangat rendah. Selain itu tingkat kepatuhan wajib pajak di Sumatra Utara (Sumut) masih cukup rendah. Hingga kini, ada 43% wajib pajak yang melaporkan Surat pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jendral Pajak Sumut. Kemudian pada akhir tahun 2010, jumlah penduduk Sumut mencapai 12,50 juta jiwa dengan jumlah keluarga 3 juta. Dari jumlah tersebut yang terdaftar sebagai wajib pajak mencapai 923.000 orang. Namun, yang menyampaikan SPT 2010 hanya 226.876 orang sehingga tingkat kepatuhan masih 43%. (Eko Hendarwin : 2010)

Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. *Self assessment system* merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu *Official Assessment*. Dalam sistem *official assessment*, besarnya kewajiban pajak wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem *self assessmet*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar. Sehingga perubahan sistem pemungutan pajak tersebut diatas, meletakan peran serta masyarakat wajib pajak menjadi sangat penting dan penentu didalam menopang pembiayaan pembangunan dan jalannya melalui pembayaran pajak. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Menurut Norman D. Nowak, Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. (Moh. Zain : 2004)

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Asessment system* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Kewajiban dan hak perpajakan menurut Safri Nurmantu diatas dibagi kedalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000. (Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari “Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal”. (Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto diatas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir. (Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)

Sesuai ketentuan perpajakan, kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam surat pemberitahuan (dikenal dengan sebutan SPT) dianggap benar, kecuali apabila terdapat data atau informasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam SPT isinya. Susilo Bambang Yudhoyono menyatakan bahwa masyarakat berkewajiban menyampaikan SPT atas pajak penghasilan masing-masing. Dengan demikian, kepatuhan dan kesadaran membayar pajak akan terus berkembang. (Susilo Bambang Yodhoyono : 2012)

Namun ternyata sebanyak 67 persen dari empat juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Pihak pajak patut melakukan penerapan sistem kepada pihak manapun baik restoran ataupun perusahan agar kiranya sebagai konsumen ataupun pihak lain merasa tahu akan adanya lampiran bukti pemotongan pajak yang tertera secara terpisah seperti layaknya form faktur pajak. Form tersebut dibuat dua rangkap yang satu untuk pihak resto atau perusahaan dan rangkap dua untuk konsumen. Hal ini dapat mencegah terjadinya kecurangan-kecurangan dari berbagai pihak agar dapat saling *crosscheck* tentang pemungutan pajak dan tentunya dilampirkan nama dari penyetor pajak. (Ferry Ardiansyah : 2012)

Selanjutnya menurut Sri Mulyani berdasarkan temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak menilai masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja dia malah tidak. Jadi itu perlu diperbaiki. (Sri Mulyani : 2008)

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak badan secara simultan (serempak) memiliki berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan (Made Adi Mertha Prabawa : 2012). Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. (Boediono : 2003)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Suseno, 2010)

Lovelock and Wirtz, 2004 mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerima layanan (Lovelock and Wirtz, 2004) dalam (Albari, 2009).

Begitu pula dengan penelitian Tjiptono menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. (Tjiptono : 2007)

Selain kualitas pelayanan ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. (Supriyati didalam Husen Abdul Ghoni, 2009)

Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara menyosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media *billboard,* baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin Wajib Pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana Wajib Pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. (Asri Harahap, 2004) Sehingga menurut Dedi Rudaedi, hal ini adanya penyelewengan pajak atau ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kebanyakan disebabkan karena ketidaktahuan para wajib pajak dalam mengikuti aturan pembayaran pajak. (Dedi Rudaedi : 2012)

Pajak Kementerian Keuangan Fuad Rahmany mengakui, pengetahuan masyarakat soal pajak masih minim. Hal inilah menjadi salah satu faktor rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Banyak orang yang belum tahu, seolah-olah bayar pajak harus di kantor pajak. Padahal, kantor pajak tidak pernah menerima uang pajak. Persepsi itu, menyebabkan masyarakat enggan membayar pajak. (Fuad Rahmany : 2011)

Masalah yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kepatuhan wajib itu sendiri, namun kepatuhan wajib pajak saat ini masih tergolong rendah. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil penelitian oleh Made Adi Mertha Prabawa, kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan hasil uji telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Made Adi Mertha Prabawa : 2012)

Dalam penelitian Rahayu pengetahuan pajak dan keadilan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan yang dilakukan pada 107 Wajib Pajak pribadi dan badan pada KPP Surakarta. Peneliti ingin mengetahui apakah konsultan benar-benar mewakili sikap dari Wajib Pajak orang pribadi? Dan dengan adanya konsultan reaksi Wajib Pajak semakin patuh ataukah tidak? Selain itu peneliti juga ingin membuktikan model penelitian yang diungkapkan oleh Cristensen *et al.* (1994) bahwa Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi keadilan yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi. (Rahayu:2006)

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dilihat dari pelaporan surat pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Petugas pelayanan pajak kurang cepat terhadap keluhan/permasalahan yang dialami oleh wajib pajak.
3. Kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam sanksi administrasi.
4. Kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam mengikuti peraturan pembayaran pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Seberapa besar pengaruh kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
4. Seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas, baik secara parsial maupun simultan.

3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas, baik secara parsial maupun simultan.

4. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada organisasi tentang kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, informasi, dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Bagi Instansi

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak.
3. Bagi Peneliti lain

   Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan materi bagi peneliti lain yang ingin mengakaji di bidang atau masalah yang sama.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.
(Lena Elitan dan Lina Anatan, 2007:47)

Dimensi kualitas pelayanan yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:48) menjelaskan bahwa:

a. *Reliability* (keandalan)
b. *Responsiveness* (daya tanggap)
c. *Assurance* (jaminan)
d. *Empathy* (empati)
e. *Tangible* (penampilan fisik)

2. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. (Veronica Carolina, 2009:7)

Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak menurut Taslim : 2007 , tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

a. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT.
b. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT.
c. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. (Safri Nurmantu, Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu 2006:110)

Identifikasi ini akan menjadi indikator dalam variabel kepatuhan wajib pajak. Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan.
c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak banyak langkah yang dilakukan oleh DJP yaitu salah satunya melakukan sistem modernisasi perpajakan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. DJP memiliki suatu langkah untuk meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap tingkah laku wajib pajak dengan cara membentuk *account representative*.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan pajak secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y. Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir. Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik."

Sedangkan menurut Umi Narimawati (2011:26) :

"Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna."

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh antara Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Hipotesis 3: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi.

Menurut Sugiyono (2011:32) menyatakan bahwa :

"Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan."

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu. Objek yang penulis gunakan dalam penelitian adalah kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode tersebut untuk membuktikan, menggungkapkan, dan mengumpulkan permasalahan menjadi satu jawaban dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan secara sistematis. Menurut Sugiyono (2011:2) Metode Penelitian adalah "Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu."

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sistematis serta efektif. Menurut Sugiyono (2009:13) penjelaskan proses penelitian disampaikan seperti teori yang menjelaskan bahwa, proses penelitian meliputi :

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrumen penelitian
7. Kesimpulan.

3.2.2 Operasional Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasi variabel. Hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Pengertian variabel menurut Sugiyono (2011: 38) :

"Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya."

3.2.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan peneliti pada penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah data primer dan data sekunder.

Menurut Sugiyono (2011:137) menjelaskan data primer sebagai berikut:

"Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dubutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Setelah data-data terkumpul, data tersebut akan diolah sehingga akan menjadi sebuah informasi bagi peneliti tentang keadaan objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi, dan hasil wawancara, Sedangkan menurut Sugiyono (2011:137) data sekunder adalah:

"Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Menggunakan data sekunder karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain, yaitu informasi mengenai masalah-masalah pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari KPP Pratama Bandung Cicadas dan data sekunder.

Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut :

1. Kuesioner

   Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun sedemikian rupa dan ditunjukkan kepada responden berkaitan dengan masalah penelitian.

   Kuesioner menurut Nasution (2003:128), menjelaskan bahwa :

   "Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat dijawab dibawah penguasaan peneliti."

2. Wawancara

   Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat *interview guide* (paduan wawancara). (Moh. Nazir, 1998:242). Wawancara dilakukan pada wajib pajak.

3. Studi Kepustakaan

   Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh berbagai teori dan asumsi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti berupa buku-buku, dokumentasi perusahaan dan refernsi lain berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Observasi

   Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini bertintak sebagai nonpartisipan. Observasi nonpartisipan adalah peneliti tidak terlibat langsung dengan objek yang diamati. Peneliti hanya sebagai pengamat independen.

3.2.4 Populasi dan Sampel

Berdasarkan pengertian di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT di tahun 2010 yang berjumlah 94.817 di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *Cluster Sampling*. *Cluster Sampling* menurut Sugiyono (2008:119-120) menjelaskan bahwa:

"Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga."

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Wilayah kerja Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas meliputi 6 kecamatan, dan sampelnya akan menggunakan 3 kecamatan, maka pengambilan 6 kecamatan itu dilakukan secara *random*. 3 kecamatan yang disebutkan yaitu kecamatan Antapani, Rancasari dan Buah Batu. Jumlah Responden yang didapat sebesar 46 wajib pajak, dari kecamatan Antapani berjumlah 17 wajib pajak, dari kecamatan Rancasari 15 wajib pajak, dan dari kecamatan Buah Batu memperoleh 14 wajib pajak.

3.2.5 Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis

Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Umi Narimawati, 2010:41). Peneliti menggunakan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif (kualitatif) dan verifikatif (kuantitatif).

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (Ho) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (Ha) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan untuk yang berkaitan dengan variabel penelitian menggunakan kuesioner sebagai data primer.

1. Analisis Deskriptif (Hasil Responden)

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas. Data responden dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 46 responden. Untuk variabel X_1, X_2 dan Y kuesioner diberikan langsung kepada objek yaitu wajib pajak.

mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin pria berjumlah 33 orang atau sebesar 71,74% dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 13 orang atau sebesar 28,26%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria.

Profil responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 30 tahun berjumlah 22 orang atau sebesar 47,82%, 30-40 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 30,44%, 41-50 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 13,05%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 8,69%, Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia dibawah 30 tahun. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak lebih banyak berumur dibawah 30 tahun.

Berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 17 orang atau sebesar 36,95%, Diploma III (D3) sebanyak 6 orang atau sebesar 13,05% dan

responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 20 orang atau sebesar 43,48%, dan lain-lain sebanyak 3 orang atau sebesar 6,52%.

Pada bagian ini akan diuraikan penilaian 46 wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal. Analisis dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, data yang awalnya skala ordinal akan dirubah menjadi skala interval dengan menggunakan metode interval *(method successive interval).*

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangkan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan dengan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus menurut Umi Narimawati (2011:45), maka akan tampak seperti di bawah ini:

$$\text{Skor total} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati (2011:45)

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang baik pada indikator tentang penampilan fisik pegawai maupun peralatan yang dipakai, serta adanya beberapa indikator lainnya yang sudah dikatakan baik seperti indikator keandalan, daya tanggap, dan empati, meskipun dari indikator daya tanggap dinilai cukup baik.

2. Analisis Deskriptif Pengetahuan Pajak

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan pemahaman setiap indikator yang dinilai rata-rata sudah cukup baik.

3. Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan indikator kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kembali surat pemberitahuan, serta adanya beberapa indikator lainnya yang sudah dikatakan cukup baik.

2. Analisis Verifikatif

Pada penelitian ini untuk mengetahui bentuk hubungan linier dari kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi digunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum menggunakan data yang telah diperoleh dilakukan pengujian normalitas data dan dijelaskan hasil uji asumsi regresi sehingga hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE).

A. Hasil Pengujian Asumsi Klasik Regresi

Untuk menguatkan hasil regresi yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE), dilakukan pengujian asumsi klasik regresi, dimana hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

a. Hasil Pengujian Normalitas Data Residual

Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi, apabila model regresi tidak berdistribusi normal maka kesimpulan dari uji F dan uji t masih meragukan, karena statistik uji F dan uji t pada analisis regresi diturunkan dari distribusi normal. untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat grafik *normal P Plot of Regression Statistic*. Bila titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, berarti model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Dari grafik normal P-Plot terlihat bahwa titik-titik tidak menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dalam penelitian tidak terjadi gangguan normalitas, yang berarti data berdistribusi normal.

b. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar, tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai *variance inflation factors* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas. Melalui nilai VIF yang diperoleh menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas masih lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas. Sehingga dapat dilanjutkan kedalam uji statistik.

c. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efi sien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji *Glejser test*, yaitu dengan meregresikan variabel bebas total variabel nilai signifikan terhadap nilai absolut dari residual (*error*). Apabila koefisien regresi dari masing-masing variabel independen ada yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.

B. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk melakukan prediksi, perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen naik atau turun nilainya. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan karena variabel yang menjadi kajian dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu dua variabell independen yaitu kualitas pelayanan pajak sebagai variabel X_1 dan pengetahuan pajak sebagai variabel X_2 dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Sehingga dapat diketahui dan dibuktikan sejauh mana hubungan kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam perhitungannya penulis menggunakan dua cara yaitu manual dan komputerisasi. Cara perhitungan komputerisasi dengan menggunakan media program komputer yaitu *SPSS 20 for windows.*

Melalui hasil pengolahan data maka dapat dibentuk model prediksi variabel kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 5{,}599+0{,}081X_1+0{,}709X_2}$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 = Kualitas Pelayanan Pajak

X_2 = Pengetahuan pajak

Nilai konstanta (a) sebesar 5,599 menunjukkan nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila kualitas pelayanan pajak baik. Kemudian nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,081 menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila kualitas pelayanan pajak ditingkatkan sebesar satu satuan. Kemudian nilai koefisien regresi (b2) sebesar 0,709 menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila pengetahuan pajak ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak diduga akan menurunkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

4.2 Hasil Pembahasan

Pada bagian ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data hasil penelitian adalah analisis deskriptif dan pengujian hipotesis. Pada analisis deskriptif digunakan persentase jumlah skor jawaban untuk mempresentasikan tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Pada pengujian hipotesis digunakan analisis regresi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan, dan regresi yang digunakan adalah regresi linier berganda. Karena hasil skoring jawaban responden pada semua variabel masih merupakan data ordinal maka agar data dapat diolah menggunakan analisis regressi terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunkan *method of succesive interval*.

4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Fenomena dari penelitian Suseno sudah terjawab, sama halnya dalam hasil kuesioner yang sudah terjawab pada indikator *tangible* (penampilan fisik), pernyataan nomor 14 pada halaman 109. Dalam variabel kualitas pelayanan pajak di dalam indikator penampilan fisik, teknologi/peralatan yang digunakan harus lebih mendukung dalam pelayanan pajak. Sedangkan pada indikator daya tanggap, pegawai pajak diharapkan lebih sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Suseno, 2010)

Jika fenomena dan indikator diatas sudah terjawab, sama halnya hasil penelitian teori dan jurnalpun sudah terjawab. Berdasarkan analisis deskriptif kualitas pelayanan pajak berada pada katagori baik dengan persentase sebesar 70,30%, sedangkan kepatuhan wajib pajak berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 63,75%. Namun masih perlu ditingkatkan menjadi katagori baik ideal. Dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas perlu mempertimbangkan indikator variabel kualitas palayanan pajak.

Pada umumnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun masih banyak wajib pajak yang beranggapan bahwa prosedur pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas masih cukup menyulitkan bagi wajib pajak dan dalam hal ketepatan waktu dalam pemberian pelayanannya selalu membuat wajib pajak menunggu lama.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) dikatakan, kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

4.2.2 Analisis Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Fenomena dari penelitian Asri Harahap dan Dedi Rudaedi sudah terjawab, sama halnya dalam hasil kuesioner yang sudah terjawab pada indikator pemahaman batas waktu pelaporan surat pemberitahuan (SPT), di pernyataan nomor 18 pada halaman 114. Pada variabel pengetahuan pajak di dalam indikator pemahaman batas waktu pelaporan surat pemberitahuan bahwa pembayaran atau penyetoran pajak dilakukan setelah jatuh tempo akan dikenakkan sanksi administrasi, bahwa wajib pajak harus mengetahui supaya tidak terkena sanksi adminstrasi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana Wajib Pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. (Asri Harahap, 2004) Sehingga menurut Dedi Rudaedi, hal ini adanya penyelewengan pajak atau ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kebanyakan disebabkan karena ketidaktahuan para wajib pajak dalam mengikuti aturan pembayaran pajak. (Dedi Rudaedi : 2012)

Hasil penelitian teori dan jurnalpun sudah terjawab, berdasarkan analisis deskriptif pengetahuan pajak berada

pada katagori cukup baik dengan persentase sebesar 61,68%, sedangkan kepatuhan wajib pajak berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 63,75%. Namun masih perlu ditingkatkan menjadi katagori baik ideal. Dalam pemahaman cara pengisian SPT (surat pemberitahuan) ataupun tentang sanksi administrasi dan tentang peraturan perpajaknnya, wajib pajak perlu memahaminya lebih dalam.

Sama halnya seperti yang dikatakan Siti Kurnia Rahayu (2010:29) bahwa, tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya, dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penjelasan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengetahuan pajak menurut Banu Wituno (2008), pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin Wajib Pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana wajib pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT.

4.2.3 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Fenomena dari penelitian Eko Hendarwin sudah terjawab, sama halnya dalam hasil kuesioner yang sudah terjawab pada indikator kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT), di pernyataan nomor 25 pada halaman 120. Pada variabel kepatuhan wajib pajak di dalam indikator kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, wajib pajak diharapkan melaporkan surat pemberitahuan dengan tepat waktu. Menurut kanwil DJP Sumsel Babel Eko Hendarwin kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melakukan pengisian formulir Surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan dalam lingkup provinsi Sumsel dan Babel ternyata masih sangat rendah. Selain itu tingkat kepatuhan wajib pajak di Sumatra Utara (Sumut) masih cukup rendah. Hingga kini, ada 43% wajib pajak yang melaporkan Surat pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jendral Pajak Sumut. Kemudian pada akhir tahun 2010, jumlah penduduk Sumut mencapai 12,50 juta jiwa dengan jumlah keluarga 3 juta. Dari jumlah tersebut yang terdaftar sebagai wajib pajak mencapai 923.000 orang. Namun, yang menyampaikan SPT 2010 hanya 226.876 orang sehingga tingkat kepatuhan masih 43%. (Eko Hendarwin : 2010)

Fenomena dan indikator diatas sudah terjawab, sama halnya hasil penelitian teori dan jurnalpun sudah terjawab. Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas bisa dibilang sudah cukup baik terutama dalam melaporkan kembali surat pemberitahuan. Namun dalam kepatuhannya masih belum mencapai nilai ideal.

Safri Nurmantu, Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:110), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Made Adi Mertha Prabawa, peningkatan kesadaran masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas layanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional dengan rambu-rambu kode etik pegawai, yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. (Made Adi Mertha Prabawa, 2012)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 3%. Pada umumnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun dalam hal daya tanggap, pegawai pajak diharapkan lebih sigap dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi wajib pajak masih belum memenuhi kriteria baik. Jadi ada baiknya jika pegawai pada seksi pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas memberikan masukan positif kepada wajib pajak yang mempunyai masalah tentang perpajaknnya misalnya, ketika ada permasalahan yang berpengaruh dengan pajak, hendaknya pegawai harus lebih sigap dalam melayani wajib pajak.
2. Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 41%. Pengetahuan pajak wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal pemahaman batas waktu pelaporan surat pemberitahuan masih dikategorikan cukup, dalam artian wajib pajak lebih tahu dalam hal perpajakannya. Wajib pajak diharuskan mengerti mengenai batas waktu pelaporan surat pemberitahuan dan sanksi administrasi apabila wajib pajak terlambat dalam melaporkan surat

pemberitahuannya agar pelaksanaan perpajakan berjalan dengan baik.

3. Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhuan wajib pajak sebesar 61% pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas. Sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak, seperti kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Arah hubungan positif antara kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak maka akan membuat kepatuhan wajib pajak akan menjadi semakin baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak telah terbukti membawa pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung pada umumnya sudah dikatakan baik. Namun dalam hal daya tanggap, pegawai pajak diharapkan lebih sigap dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi wajib pajak masih belum memenuhi kriteria baik. Jadi ada baiknya jika pegawai pada seksi pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas memberikan masukan positif kepada wajib pajak yang mempunyai masalah tentang perpajaknnya. Jadi ada baiknya jika KPP Pratama Bandung Cicadas memberikan perhatian individual kepada wajib pajak, misalnya, ketika ada permasalahan dengan wajib pajak, hendaknya karyawan lebih pro-aktif dalam menyelesaikannya.
2. Dalam Pengetahuan pajak wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada umunya cukup baik. Namun dalam hal pemahaman batas waktu pelaporan surat pemberitahuan masih dikategorikan cukup, dalam artian wajib pajak lebih tahu dalam hal perpajakannya. Oleh karena itu pihak Kantor Pelayanan Pajak lebih memiliki inisiatif untuk memberikan informasi yang lebih banyak mengenai perpajakan agar wajib pajak lebih memiliki pengetahuan yang banyak mengenai perpajakan. Kemudian pihak KPP harus lebih memberikan motivasi lebih banyak kepada wajib pajak agar rajin membaca buku panduan perpajakan. Dari pihak wajib pajak harus lebih rajin lagi dalam memberikan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai prosedur administrasi perpajakan agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan.
3. Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan masih dikategorikan kurang baik karena wajib pajak masih banyak yang terlambat dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuannya. Oleh karena itu bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas harus selalu mengingatkan wajib pajak agar selalu menyetorkan kembali surat pemberitahuan selalu tepat pada waktunya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Asri Harahap. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia:* Perspektif Ekonomi Politik. Integrita Dinamika Press

Ahmad Heryawan. 2012. *Kepatuhan pajak di Jabar 45 persen*. Diakses 3 Mei 2013 dari: www.ipabionline.com

Andi Supangat. 2007. *Statistika.* Jakarta: Prenada Media Group

Barata. 2004, *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit

Banu Witono. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi Keuangan: 196-208

Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta

Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana

Darmin Nasution. 2011. *Kepatuhan Pajak*. Diakses 19 maret 2013 dari: www.kompas.com

Dedi Rudaedi. 2012. *Ditjen Pajak Minta Wartawan Sadarkan Wajib Pajak.* Diakses 20 Maret 2013 dari: www.economy.okezone.com

Dedi rudaedi. 2012. *Kekurang Pengetahuan Wajib Pajak Membuat Adanya Pelanggaran Pajak*. Diakses 3 Mei 2013 dari: www.managementdaily.co.id

Eko Hendarwin. 2010. *Kepatuhan wajib pajak masih rendah*. Diakses 3 Mei 2013 dari : www.kompas.com

Ferry Ardiansyah. 2012. *Reformasi pajak tingkatkan kepercayaan masyarakat*. Diakses 3 mei 2013 dari: www.pajak.go.id

Fuad Rahmany. 2011. *Pengetahuan pajak masih minim*. Diakses 3 Mei 2013 dari: www.jurnas.com

Gujarati Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar:* Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga

James O.Alabede, Zaimah Bt.Zainol Affrin and Kamil Md Idris. 2011. *Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria.* European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences. 1450-2275 Issue 35

JurnalSkripsi.com. 2009. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan*. 24 April 2009

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang *Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak*

Kotler. 2002. *Arti Pelayanan*. www.google.com

Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT. Alfabet

Lovelock and Wirtz. 2004. *Service Marketing:* Fifth Edition. New Jersey: Prentice Hall

Made Adi Mertha Prabawa. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi.* Media Bina Ilmiah: Vol 6 No. 2

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Jakarta: Genesis

Moh. Nazir Ph.D. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

M. Andi Setijo Nugroho dan Sumadi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.* Kajian Bisnis dan Manajemen: 59-72

Mohammad Zain. 2004. *Manajemen Perpajakan.* Jakarta: Salemba Empat

Nurhidayati dan Supriyati. 2008. *Pengaruh pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*.

Rinaldi, Oding. 2010. *Kepatuhan Wajib pajak.* Diakses 3 Mei 2013 dari: www.ortax.org

Safri Nurmanto. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit

Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5:* Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Sri Mulyani. 2008. *KPK Terusik oleh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak.* Diakses 20 Maret 2013 dari: www.finance.detik.com

Supriyati. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi*

Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Akuntansi dan Teknologi Informasi: Vol. 7 No.1, 41-50

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).*Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suliyanto. 2005. *Analisis data dalam aplikasi pemasaran.* Bogor: Ghalia Indonesia

Susilo Bambang Yodhoyono. 2012. *Orang tak mampu, tidak perlu bayar pajak.* Diakses 20 Maret 2013 dari: www.economy.okezone.com

Tjiptono. 2007. *Kualitas Pelayanan*. www.google.com

Taslim. (2007). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Genesis

Umi Narimawati. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis

Veronica Carolina. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Diakses pada 24 April 2012 dari: www.google.com

Zainal Mustafa. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu