PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang)

Oleh:
Novira Widianti
21110148

Dibawah Bimbingan Dr. Ely Suhayati S.E., M.Si., Ak., CA

ABSTRACT

This research was conducted at the Tax Office Primary Sumedang. The purpose of this study is to menganalilis magnitude of the effect of the implementation of Service Quality and Compliance Tax the individual tax payer to the Personal Income Tax Receipts. The method used is descriptive method and verivikatif. The population of this study is the individual taxpayer who is in the Tax Office Primary Sumedang sample of 60 officers.

The purpose of this study was to: (1) determine the effect of quality of service tax on personal income tax revenue (2) to determine the effect of individual taxpayer compliance against the personal income tax revenue, and (3) to determine the effect of service quality and compliance of tax an individual taxpayer to the individual income tax revenue.

This study was processed using the method of multiple regression analysis, the data must first be converted to an ordinal scale intervals with Method of Successive Intervals. The resulting data were analyzed descriptively and using SPSS 16 for Windows. The coefficient of determination of quality of service tax on personal income tax revenue by 12.6% and income tax compliance to the individual income tax revenue of 21.3%

Research results show that the quality of service on both KPP Sumedang, while sufficient levels of taxpayer compliance. Quality and Compliance Tax Services Tax Personal influence on Personal Income Tax Receipts.

keywords: Quality of Service Tax, Individual Tax Payer Compliance, Personal Income Tax Receipts.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo , 2009:1).

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi Negara serta masyarakatnya, tuntutan akan peningkatan penerimaan perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, tujuannya agar basis pajak dapat semakin diperluas dan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima Wajib Pajak (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

Pemerintah gencar melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak seperti halnya penentuan target penerimaan yang sangat tinggi dan selalu meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun merupakan salah satu bukti, pajak merupakan primadona bagi sumber pendapatan negara, kebutuhan dana untuk menjalankan roda pemerintahan dan pelayanan publik, serta semakin terbatasnya alternatif sumber-sumber keuangan negara, memang menuntut Pemerintah meningkatkan penerimaan sektor pajak sehingga tak heran saat ini pajak memegang peranan sangat penting dalam struktur penerimaan negara (Miyasto, 2007).

Menurut Anwar Suprijadi (2013) Ketua Komwas Perpajakan dari hasil catatan komwas perpajakan banyak diantaranya yang menyebut rendahnya mutu pelayanan pajak karena adanya beberapa kesalahan aparat pajak (*human eror*) yang menyebabkan wajib pajak merasa belum puas.

Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan Wajib Pajak diharapkan dapat menimbulkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2008).

Menurut Dhias Prayoga (2014) beberapa wajib pajak mengeluh akan tempat pelayanan di karenakan jauhnya lokasi dari tempat mereka sehingga menghambat proses pembayaran perpajakan.

Standar kualitas pelayanan pada wajib pajak akan terpenuhi apabila petugas menjalani tugasnya secara professional, maka kantor-kantor pelayanan pajak harus melakukan segala cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan pula tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga akan meningkatkan pula penerimaan pajak, karena setiap wajib pajak memiliki persepsi masing-masing dalam menentukan apakah kualitas pelayanan pada KPP yang bersangkutan baik atau tidak (Mardiasmo, 2011:146).

Akibat kurangnya ketidakpatuhan masyarakat terhadap pajak yang menyebabkan banyaknya potensi penerimaan yang tidak tergali, besarnya penerimaan pajak terhadap penerimaan Negara yang diharapkan pemerintah dapat meningkat setiap tahunnya, maka DJP harus berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas-tugasnya (Dhias Prayoga, 2014).

Jika tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPH orang pribadi saja masih rendah, tentunya hal tersebut berpengaruh pada penerimaan pajaknya, oleh sebab itu dibutuhkan kerja keras dan cerdas dari seluruh komponen penyelenggara pemerintahan, serta penumbuhan kesadaran masyarakat untuk membantu penyerapan pendapatan pada sektor pajak penghasilan orang pribadi (Aceng HM Fikri,2012). Rendahnya kewajiban membayar pajak menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya dana pajak untuk pembangunan (Ajat Djatnika, 2012).

Semua wajib pajak di Indonesia berpredikat patuh maka akan berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak, maka efeknya pada penerimaan negara yang bertambah besar, peningkatan penerimaan pajak tidak lepas dari kemauan dan kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi diharapkan penerimaan pajak akan meningkat sedangkan cara efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan mengadakan sosialisasi agar wajib pajak mengetahui dan memahami cara-cara untuk membayar pajak. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penyuluhan seminar ataupun pembagian brosur yang disampaikan dengan lenih menarik dan komunikatif agar masyarakat mudah memahami tujuan sosialisasi tersebut, sehingga dari sosialisasi tersebut diharapkan dapat mengajak masyarakat untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia yang baik dan taat pajak (Mardiasmo,2009:114).

Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting antara lain ; melakukan pendataan objek pajak termasuk subjek pajak mengelola data, menganalisis data dan penyajian informasi, melakukan penetapan pajak, identifikasi dan ekstensifikasi, mentatausahakan penerimaan dan penagihan pajak, melayani dan menyelesaikan permohonan keberatan termasuk permohonan banding, permohonan pengurangan serta permohonan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk Wajib Pajak, apabila Wajib Pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perepajakannya dengan begitu akan meningkatkan penerimaan pajak (Dhias Prayoga ,2014).

Berdasarkan latar belakang serta uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang “**

Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah di uraikan dalam latar belakang penelitian di atas maka penulis mengidentifikasikan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.
2. Tidak patuhnya wajib pajak menyerahkan SPT.
3. Kurangnya ketidakpatuhan masyarakat terhadap pajak yang menyebabkan banyaknya potensi penerimaan yang tidak tergali

Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang di kemukakan di atas, maka penulis mencoba merumusakan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Seberapa besar pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian pada Kantor pelayanan pajak Pratama Sumedang sebagai berikut:

Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan dan informasi mengenai pengaruh Penagihan Pajak dan Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Kegunaan Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi dua jenis kegunaan, yakni :

Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah pada fenomena yang ada. Sehingga dapat memperoleh tambahan informasi yang bermanfaat mengenai Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

1. Bagi Perkembangan Ilmu
   Dapat menjadi referensi ilmiah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Bagi Instansi
   Bagi Instansi yaitu di KPP Pratama Sumedang penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai pembuktian dari konsep-konsep yang telah dikaji yang diuji secara empiris sehingga diharapkan dapat mendukung teori atau penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi

1. Bagi Peneliti
   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Bagi Peneliti Lain
   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Kualitas Pelayanan Pajak , Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Keterkaitan Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Konsep yang menghubungakan Kualitas Pelayanan Pajak dengan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dalam penelitian ini menggunakan pernyataan menurut Mardiasmo (2011:146) sebagai berikut:

> "Standar kualitas pelayanan pada Wajib Pajak akan terpenuhi apabila petugas menjalani tugasnya secara professional, maka kantor-kantor pelayanan pajak harus melakukan segala cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan pula penerimaan pajak, karena setiap Wajib Pajak memiliki persepsi masing-masing dalam menentukan apakah kualitas pelayanan pada KPP yang bersangkutan baik atau tidak"

Keterkaitan Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak

Konsep yang menghubungkan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Dalam penelitian ini menggunakan pernyataan menurut Rochmat Soemitro dikutip oleh Mardiasmo (2009:114) sebagai berikut:

> "Jika semua wajib pajak di Indonesia berpredikat patuh maka akan berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak, maka efeknya pada penerimaan Negara yang bertambah besar, Peningkatan penerimaan pajak tidak lepas dari kemauan dan kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi diharapkan penerimaan pajak akan meningkat, Sedangkan cara efektif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan mengadakan sosialisasi agar Wajib Pajak mengetahui dan memahami cara-cara untuk membayar pajak, Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penyuluhan seminar ataupun pembagian brosur yang disampaikan dengan lenih menarik dan komunikatif agar masyarakat mudah memahami tujuan sosialisasi tersebut, Sehingga dari sosialisasi tersebut diharapkan dapat

mengajak masyarakat untuk melakukan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia yang baik dan taat pajak"

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan rumusan masalah satu sampai tiga. Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data dapat dikumpulkan, dianalisis, dan ditarik kesimpulan dengan teori-teori yang telah dipelajari.

Metode verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu analisis Regresi Linier Berganda.

Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Umi Narimawati (2008) adalah sebagai berikut:

"Desain Penelitian adalah Suatu Rencana Struktur, dan Strategi untuk menjawab permasalahan, yang mengoptimasi validitas".

Dari uraian di atas tersebut maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan rancangan utama penelitian yang menyatakan metode-metode dan prosedur-prosedur yang digunakan oleh penulis dalam pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. (tabel 3.1)

Operasionalisasi Variabel

Dalam hal ini variabel bebas akan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah variabel X1 Kualitas Pelayanan Pajak dan X2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam operasionalisasinya variabel ini semua diukur oleh instrument dalam bentuk kuesioner.

Dalam hal ini variabel terikat akan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah variabel Y Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Dalam operasionalisasinya variabel ini di ukur oleh instrument dalam bentuk kuesioner. (tabel 3.2)

Populasi dan Penarikan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Sampel yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu 60 petugas di KPP Pratama Sumedang.

Metode Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan.
   a. Kuesioner.
   b. Wawancara.
   c. Studi Kepustakaan
   d. Observasi

Rancangan Analisis dan Pengujain Hipotesis

Raancangan Analisis

Peneliti melakuakan analisa terhadap data yang telah diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan perkembangan dari masing-masing variabel (Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi) dengan rumus sebagai berikut:

2. Analisis Verifikatif

Adapun langkah-langkah analisis verifikatif yang diurutkan diatas sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linier Berganda
2. Statistik Deskriptif
3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik yang merupakan dasar dalam model regresi linier berganda. Hal ini dilakukan sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Pengujian asumsi klasik meliputi:

1) **Uji Normalitas**
2) **Uji Multikolonieritas**
3) **Uji Heteroskedastisitas**

4. Analisis Kolerasi

5. nalisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

IV. HASIL PENELITIAN DN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian merupakan hasil yang peneliti dapatkan selama melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Hasil tersebut berupa data-data dan informasi yang mendukung penelitian yang peneliti lakukan.

Analisis Deskriptif

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Fokus penelitian ini adalah ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan kuesioner menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak yang ditunjukan oleh petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang termasuk ke dalam kategori sangat baik, sedangkan nilai total persentase yang diperoleh adalah sebesar 94,70% dan nilai mean skor sebesar 4,74 termasuk dalam kategori sangat baik.

Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan nilai kuesioner menunjukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya termasuk ke dalam kategori sangat baik, sedangkan nilai total persentase yang diperoleh adalah sebesar 91,42% dan nilai mean skor sebesar 4,57 termasuk dalam kategori sangat baik.

Analisis Deskriptif Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Berdasarkan nilai kuesioner menunjukan bahwa penerimaan pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. termasuk ke dalam kategori sangat baik, sedangkan nilai total persentase yang diperoleh adalah sebesar 95,42% dan nilai mean skor sebesar 4,77 termasuk dalam kategori sangat baik.

Analisis Verifikatif

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan yang ada antara variabel-variabel sehingga dari hubungan yang diperoleh dapat ditaksir variabel yang satu, apabila harga variabel lainnya diketahui. Persamaan model regresi yang digunakan penulis adalah persamaan model regresi berganda (*multiple regression analysis*). (tabel 4.4)

Dari model regresi tersebut dapat dijelaskan:

1. α = konstanta sebesar 0,785.
2. Nilai koefesien regresi tingkat yaitu penagihan pajak sebesar 0,365.
3. Nilai koefesien regresi surat paksa sebesar 0,360.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai maksimum, nilai minimum, dan nilai rata-rata (*mean*) yang dihasilkan dari variabel penelitian. Berdasarkan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan program *SPSS Ver.16.00.* (tabel 4.5)

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap kualitas pelayanan pajak dengan total persentase 94,70% dan nilai mean skor sebesar 4,74.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan total persentase 91,42% dan nilai mean skor sebesar 4,57.

Variabel Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi dengan total persentase 95,42% dan nilai mean skor sebesar 4,77.

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, dapat dilihat dari grafik normalitas di atas *(Normal P-Plot of Regression Standardized Residual)* terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal. (gambar 4.2)

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolineritas di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari setiap variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF dari setiap variabel independen tidak lebih dari 10. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi. (tabel 4.3)

Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil pengujian *scatter plot* dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar antara di bawah 0 sampai di atas 0 pada sumbu Y Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas. (gambar 4.4)

Analisis Koefisien Korelasi *Pearson*

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai koefisien korelasi *pearson* untuk variabel penagihan pajak sebesar 0,868. Untuk variabel surat paksa sebesar 0,881. (tabel 4.5)

Analisis Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi Simultan

Berdasarkan hasil pengujian koefesien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,989 yang berarti bahwa variabilitas variabel dependen yaitu penerimaan pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu penagihan pajak dan surat paksa dalam penelitian ini adalah sebesar 98,9%, sedangkan sisanya sebesar 1,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar

model penelitian yaitu dari kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan penerimaan apajak penghasilan orang pribadi. (tabel 4.8)

Koefisien Determinasi Parsial

Berdasarkan hasil pengujian koefesien determinasi secara parsial pada tabel di atas, maka dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

Pengaruh X_1 terhadap Y = 0,307 x 0,411 = 0,126 atau 12,6%

Pengaruh X_2 terhadap Y = 0,580 x 0,881 = 0,511 atau 51,1%

Sedangkan sisanya sebesar 1,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian yaitu dari kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. (tabel 4.9)

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan t dari hasil perhitungan. Apabila nilai sig. t < tingkat signifikan (0,05) maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai sig. t > tingkat signifikan (0,05) maka variabel independen secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. (tabel 4.10)

pengujian secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai signifikansi variabel kulaitas pelayanan pajak sebesar 0,008 < 0,05 (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} yang menunjukan nilai t_{hitung} sebesar 2,763, sedangkan t_{tabel} sebesar 2,002. Dari hasil tersebut terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,763 > 2,002, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya secara parsial variabel kulaitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai signifikansi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,000 < 0,05 (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} yang menunjukan nilai t_{hitung} sebesar 3,820, sedangkan t_{tabel} sebesar 2,002. Dari hasil tersebut terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,820 > 2,002, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima artinya secara parsial variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,763 dan t_{tabel} sebesar 2,002 yang menunjukan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Berdasarkan yang ditemukan oleh peneliti mengenai penerapan kualitas pelayanan pajak bahwa beberapa wajib pajak mengeluh akan tempat pelayanan di karenakan jauhnya lokasi dari tempat mereka (Dhias Prayoga,2014)

Fenomena itu sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan, dimana dilihat ada beberapa indikator dalam Kualitas Pelayanan Pajak yang harus dibenahi.

Indikator *Tangibles* dengan presentase 98.33% , dimana petugas pajak menilai tempat pelayanan yang ada di kantor pajak cukup memadai hal tersebut mempengaruhi terhadap wajib pajak saat datang ke tempat pelayanan karena belum menyediakan tempat pelayanan yang terdekat dari lokasi mereka. Tentunya apabila tempat pelayanan pajak tersedia di lokasi terdekat dan memudahkan akses bagi wajib pajak sehingga wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam membayar kewajiban perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2011:146), mengemukakan kantor-kantor pelayanan pajak harus melakukan segala cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan pula

tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga akan meningkatkan pula penerimaan pajak karena setiap wajib pajak memiliki persepsi masing-masing dalam menentukan apakah kualitas pelayanan KPP yang bersangkutan baik atau tidak.

Penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Ardiani Ika Sulistyawati (2010) mengemukakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukan adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. Jadi dengan tingginya kualitas pelayanan pajak yang ditunjukan oleh petugas pajak dalam melayanai wajib pajak, maka akan menumbuhkan perasaan nyaman pada wajib pajak terkait malasah perpajakan sehingga ada keinnginan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajian perpajakannya, hal tersebut akan meningkatkan pula penerimaan pajak salah satunya pajak penghasilan orang pribadi.

Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,820 dan t_{tabel} sebesar 2,002 yang menunjukan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 2 signifikan. Artinya Pengaruh Kepatuham Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan peneliti mengenai penerapan kepatuhan wajib pajak orang pribadi kurangnya ketidakpatuhan masyarakat terhadap pajak yang menyebabkan banyaknya potensi penerimaan yang tidak tergali (Dhias Prayoga:2014).

Fenomena itu sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan, dimana dilihat ada beberapa indikator dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang harus diperbaiki.

Indikator tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dengan presentase 88.00% , dimana dalam indikator ini ternyata masih ditemukan wajib pajak memiliki tunggakan dalam pembayaran perpajakan. Tentunya perlu dilakukan penyuluhan atau himbauan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kewajiban pajaknya, selain itu

dilakukan pemeriksaan pajak, dimana tujuan dari pemeriksaan pajak adalah untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan adanya pemeriksaan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya dapat meningkatkan penerimaan pajak salah satunya penerimaan pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumedang.

Menurut Mardiasmo (2009:114) mengemukakan semua wajib pajak di Indonesia berpredikat patuh maka akan berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak, maka efeknya pada penerimaan negara yang bertambah besar, peningkatan penerimaan pajak tidak lepas dari kemauan dan kepatuhan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi diharapkan penerimaan pajak akan meningkat sedangkan cara efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan mengadakan sosialisasi agar wajib pajak mengetahui dan memahami cara-cara untuk membayar pajak. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penyuluhan seminar ataupun pembagian brosur yang disampaikan dengan lenih menarik dan komunikatif agar masyarakat mudah memahami tujuan sosialisasi tersebut, sehingga dari sosialisasi tersebut diharapkan dapat mengajak masyarakat untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia yang baik dan taat pajak (Mardiasmo,2009:114).

Penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Ardiani Ika Sulistyawati (2010) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis yang telah dibahas sebagaimana telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. Artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak yang di berikan oleh aparat pajak

mampu meningkatkan penerimaan pajak. Berdasarkan yang ditemukan oleh peneliti mengenai penerapan kualitas pelayanan pajak bahwa beberapa wajib pajak mengeluh akan tempat pelayanan di karenakan jauhnya lokasi dari tempat mereka sehingga menyebabkan wajib pajak merasa belum puas dan masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanan pajak terhadap wajib pajak agar meningkatkan penerimaan pajak salah satunya pajak penghasilan orang pribadi.

2. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. Berdasarkan fenomena yang terjadi adalah kurangnya ketidakpatuhan masyarakat terhadap pajak yang menyebabkan banyaknya potensi penerimaan yang tidak tergali tentunya hal tersebut berpengaruh pada penerimaan pajaknya. Maka DJP perlu memberikan bimbingan dan konsultasi kepada setiap pembayar pajak, meningkatkan pelayanan, dan memberikan sanksi yang tegas kepada para penunggak dan penggelap pajak sehingga semakin baik kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak juga akan meningkat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. Saran operasional

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini bisa membantu pihak yang terkait dalam mengevaluasi dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan melalui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. Saran yang dapat penulis berikan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang adalah sebagai berikut :

1. KPP Pratama Sumedang hendaknya membenahi tempat pelayanan apabila tempat pelayanan pajak tersedia di lokasi terdekat dan memudahkan akses bagi wajib pajak sehingga wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam membayar kewajiban perpajakan.

2. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan penyuluhan atau himbauan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kewajiban pajaknya, selain itu dilakukan pemeriksaan pajak, dimana tujuan dari pemeriksaan pajak adalah untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan adanya pemeriksaan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya dapat meningkatkan penerimaan pajak salah satunya penerimaan pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumedang.

2 Saran Pengembangan Ilmu

Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun oleh peneliti-peneliti terdahulu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adrian Agus Trianto.2008. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi "*.Jurnal Perpajakan

Agusti, Asri Fika.2008. *"Pengaruh Tingkat Kepatuha*n *Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi oleh Pemeriksaan Pajak pada KPP Pratama".* Jurnal Perpajakan

Andi Supangat.2007.*Statistika Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametik.*Jakarta:Kencana

Arikunto Suharsimi. *2006*. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : Rineka Cipta

Ardiani Ika Sulistyawati.2010. *"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak".*Jurnal Perpajakan.

Boediono.2007.*Pelayanan Prima Perpajakan.*Rineka Cipta, Jakarta

Fandy Tjiptono.2006.*Manajemen Jasa.*Alfabeta:Bandung

Gunadi.2005.*"Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak".*

Jurnal Perpajakan Indonesia. Vol 4,5 : 4-9

Ghozali.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang : BP

Husein Umar.2005.*Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

John Hutagaol.2007.*PERPAJAKAN.Konsep,Teori dan Isu,* Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Lena Ellitan, Liana Anatan.2007.*Sistem Informasi Manajemen*.Alfabeta:Bandung

Mardiasmo.2009.*PERPAJAKAN*. Edisi Revisi 2009, Yogyakarta:Penerbit ANDI

Mardiasmo.2011. *PERPAJAKAN.*Edisi Revisi 2011.Yogyakarta:Penerbit ANDI

Ni Luh Supadmi.2009."*Meningkatkan Kepatuhan Waib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan".*Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol 4, No.2

Nur Indriantoro.2002.*Metedologi Penelitian Bisnis.* Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit. BPFE

Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi,* Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Soemarso.S.R. 2007. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif.* Jakarta:Salemba Empat

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Suryadi.2006.*Pelayanan Perpajakan.* Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia

Umi Narimawati. 2010. *penulisan karya ilmiah.* Bekasi: Penerbit Ganesis

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan. Aplikasi.* Bandung: Agung Media

Widodo, Widi, dkk.2010.*Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Wajib Pajak*.

Bandung:Alfabeta

_____. Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK 04/2000

_____. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

VII. LAMPIRAN

Tabel 3.1
Desain Penelitian

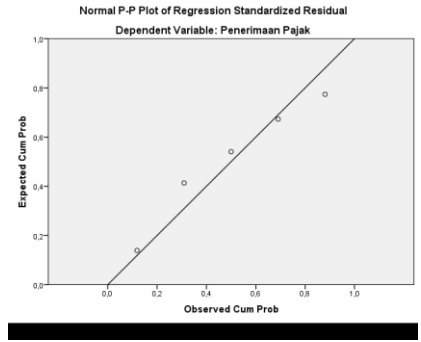
Tujuan Penelitian	Desain Penelitian			
	Metode Penelitian yangdigunakan	**Metode Pengumpulan Data**	**Unit Analisis**	**Time Horizon**
T – 1	Deskriptif	*Metode Survey*	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Cross Sectional
T – 2	Deskriptif	*Metode Survey*	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Cross Sectional

Tabel 3.2
Opreasionalisasi Variabel

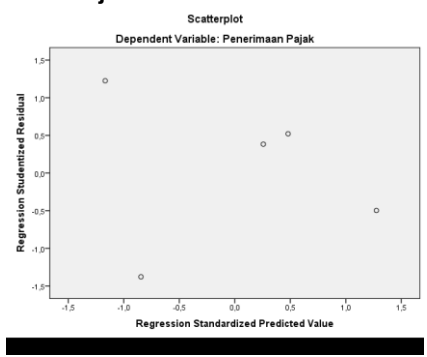
Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Nomer Kuesioner

Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	Kualitaspelayananmerupakan sebagaiukuranseberapabagus tingkat layananyangdiberikan mampumenyesuaikan denganekspentasipelanggan, jadikualitaspelayanan diwujudkanmelaluipemenuhan kebutuhandan keinginan pelangganserta ketepatanpenyampaianpelayanan tersebut membagiharapanpelanggan **(Lewisdalam LenaElitan, 2007:47)**	1. *Reability* Berkaitandengankemampuanperusahaanuntukmemberikan pelayananyangakurat 2. *Tangibles* Penampilanfisikini berkenaan dengan dayatarikfasilitasfisik.Semuabukti fisik yang menanamkancitra perusahaankepada pelangganyang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. 3. *Responsiveness* Ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat 4. *Assurance* Ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan	Ordinal	1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 - 8

Gambar 4.5
Normal P=P Plot



Gambar 4.6
Uji Heteroskedastisitas



Analaisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,785	,316		2,485	,016
	Kualitas Pelayanan Pajak	,305	,110	,307	2,763	,008
	Kepatuhan WPOP	,360	,094	,425	3,826	,000

Pengujian Hipotesis

Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,785	,316		2,485	,016
	Kualitas Pelayanan Pajak	,305	,110	,307	2,763	,008
	Kepatuhan WPOP	,360	,094	,425	3,826	,000

Uji F (Simultan)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,183	2	3,591	14,619	,000[a]
	Residual	14,003	57	,246		

Total	21,186	59			

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan WPOP, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Penerimaan PPh OP

Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,582[a]	,339	,316

Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients[a]

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Pajak	,307	,411
	Kepatuhan WPOP	,425	,501

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)

Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KPP1	0,765	0,300	VALID
KPP2	0,690	0,300	VALID
KPP3	0,730	0,300	VALID
KPP4	0,749	0,300	VALID
KPP5	0,810	0,300	VALID
KPP6	0,761	0,300	VALID
KPP7	0,755	0,300	VALID
KPP8	0,714	0,300	VALID
KPP9	0,687	0,300	VALID

KPP10	0,662	0,300	VALID

Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (X_2)

Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KWPOP1	0,739	0,300	VALID
KWPOP2	0,646	0,300	VALID
KWPOP3	0,751	0,300	VALID
KWPOP4	0,677	0,300	VALID

Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Y)

Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
PPHOP1	0,783	0,300	VALID
PPHOP2	0,734	0,300	VALID
PPHOP3	0,773	0,300	VALID
PPHOP4	0,746	0,300	VALID
PPHOP5	0,810	0,300	VALID
PPHOP6	0,750	0,300	VALID
PPHOP7	0,825	0,300	VALID
PPHOP8	0,788	0,300	VALID
PPHOP9	0,772	0,300	VALID

PPHOP10	0,862	0,300	VALID
PPHOP11	0,825	0,300	VALID
PPHOP12	0,783	0,300	VALID