

**PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KPP DENGAN
BERTAMBAHNYA JUMLAH WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BATU)**

BIMO SATRIYO N.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jalan Mayjen Hartono No. 165 Malang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi atas pelayanan di KPP Pratama Batu dan akan mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas mutu pelayanan sendiri yaitu mencakup keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Responden yang didapat berdasarkan populasi wajib pajak yang terdaftar dan masih aktif di KPP Pratama Batu dengan menggunakan teknik sampling incidental dan menyaring wajib pajak sehingga

terkumpul menjadi 100 orang responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Kata Kunci : Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Mutu Pelayanan, Kepatuhan Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Dengan bertambahnya jumlah penduduk yang semakin padat seharusnya dapat dibarengi juga dengan niatan penduduk atau masyarakat untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak-nya (NPWP). Dimana setiap warga negara yang sudah memenuhi syarat secara hukum, seharusnya sudah diwajibkan untuk membayar pajak secara langsung maupun tidak langsung, sebagaimana halnya dinegara-negara lain. Penerimaan pajak juga harus semakin ditingkatkan, ada pula alasan mengapa Negara kita Indonesia perlu menggalakkan penerimaan dari sector pajak dan juga dari wajib pajak yakni dengan meningkatkan penerimaan pajak dari sector pajak kita akan dapat mengurangi membengkaknya pinjaman luar negeri, agar Negara ini tidak semakin manja akan uang yang hanya sekejap itu, kita perlu meningkatkan pemasukan Negara melalui sector pajak, agar kita tidak terlena oleh dana bantuan yang kita dapat dari luar negeri. Selain itu penerimaan pajak dari sector pajak akan dapat membantu memperingan perolehan dana APBD

daerah. Dengan begitu sedikit demi sedikit, Negara kita akan dapat menjadi Negara yang mandiri.

Dalam system self assessment, dimana dalam hal ini wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya biaya pajak yang terutang atau harusnya dibayarkan kepada Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Disini berbagai strategi dan juga upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sector pajak, dimana baik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, sistim pemungutan pajaknya, maupun aparatur pajaknya, dimana dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat atau penduduk untuk mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak, dengan kondisi yang seperti ini kantor pelayanan pajak terpadu juga harus dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Suatu kualitas pelayanan haruslah dapat berhubungan antara keinginan konsumen yakni penduduk dan owner yang mana disini kantor pelayanan pajak harus dapat mendengar apa yang diinginkan oleh pelanggan, bagaimana seorang pelanggan ini dapat dilayani agar dapat terjadinya suatu sinkronisasi yang mana saling menguntungkan. Menguntungkan dari pihak owner yang mana kantor pelayanan pajak diuntungkan dengan bertambahnya jumlah wajib pajak, dan dimana dengan bertambahnya jumlah wajib pajak ini akan membantu keuangan atau kas Negara dan pelanggan yang mana masyarakatpun merasa diuntungkan karena owner mau mendengarkan apa yang dibutuhkan sebenarnya oleh masyarakat, oleh karena itu haruslah ada hubungan timbal balik antara pelayanan yang diberikan dan juga kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan itu sendiri. Sebagai perusahaan

milik Negara yang berfungsi untuk memungut, menghimbau dan menghitung pajak, kantor pelayanan pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan juga baik.

TINJAUAN LITERATUR

Menurut Kotler (Hendy,2010:6), “A service is any act or performance that one party can over to other is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production or may not be tied a physical product”. Jika diartikan yakni bahwa setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Sugiarto (2003:36), menyatakan bahwa pelayanan adalah “suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh yang dilayani maupun yang melayani”.

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2003:1) :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Djajadiningrat dalam Tjahjono (2003:1) :

“Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetap bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta

dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

menurut Andriani (Waluyo, 2000:2) :

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh Wajib Pajak yang pembayarannya menurut peraturan-peraturan yang tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Pada umumnya fungsi dari pajak itu sendiri adalah untuk sumber keuangan Negara, namun disisi lain masih banyak fungsi dari pajak itu sendiri. Menurut (Tjahjono, 2003:3), fungsi lain pajak adalah :

1) Sumber keuangan Negara (Budgetair)

Fungsi budgetair sendiri merupakan fungsi utama dari penerimaan pajak yang diperoleh oleh Negara untuk pembiayaan seluruh kegiatan Negara. Pada fungsi budgetair ini pemerintah memungut pajak hanya untuk membiayai pengeluaran rutin maupun untuk pembangunan.

2) Fungsi Mengatur (regulerend)

Didalam fungsi mengatur ini pemerintah menggunakannya sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan Negara dalam bidang ekonomi dan social, dan juga untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

Adam Smith dalam bukunya *Wealth of Nations* (Soemitro:1990) dalam wahyu (2010:16), ada empat syarat untuk dapat tercapainya peraturan pajak yang adil, yakni :

1) Equality and Equity

Equity atau kesamaan mengandung arti bahwa keadaan yang sama atau orang yang berada dalam keadaan yang sama harus dikenakan pajak yang sama. Dalam pajak penghasilan yang dikenakan pajak yang sama bukan berarti orang yang mempunyai penghasilan yang sama, namun memiliki penghasilan terhadap kena pajak yang sama. Dan apa yang dianggap adil pada saat ini, belum tentu dianggap adil pada waktu itu. Hal ini tergantung pada waktu, persepsi dan tempat itu pula.

2) Certainly atau Kepastian Hukum

Kepastian hukum ini merupakan tujuan dari setiap dibuatnya peraturan yang berlaku atau undang-undang. Dalam proses pembuatannya sendiri, sudah pasti untuk diupayakan agar ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam peraturan yang dibuat bersifat tegas, jelas dan tidak mengandung makna yang berarti ganda.

3) Convenience of Payment

Artinya pajak harus dipungut pada waktu yang tepat, yakni ketika wajib pajak memiliki uang, hal ini akan mengarah atau mengena pada wajib pajak convenient. Dalam hal ini tidak semua wajib pajak yang convenience yang terkena jumlah pajak yang sama.

4) Economics of Collection

Dalam pembuatan undang-undang pajak, banyak hal yang patut untuk dipertimbangkan bahwa biaya dari pemungutan harus lebih kecil dari uang yang masuk ke kas Negara. Akan tidak berarti jika uang yang ke pengenaan pajak jika pemasukan pajaknya

hanya untuk biaya pemungutan saja. Artinya aparaturnya pajak harus dapat meminimalisir biaya untuk pemungutan pajak terhadap jumlah pajak yang akan dipungut kepada wajib pajak tersebut.

Menurut Tjahjono dan Husein (2005:21), dalam sistem pemungutan pajak itu ada beberapa sistem yang diterapkan :

1) Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak ini merupakan sistem pemungutan yang besarnya pajak terutang wajib pajak ditentukan fiskus, yang mana artinya wajib pajak bersifat pasif. Wajib pajak kemudian akan tahu besarnya pajak yang harus dibayar setelah mendapatkan surat ketetapan pajak (SKP).

2) Self Assessment System

Dalam sistem ini, wajib pajak diberikan keleluasaan dalam menghitung besarnya pajak terutang mereka sendiri, yang mana artinya wajib pajak haruslah aktif dalam menghitung, meyetorkan, dan melaporkan pajaknya kepada kantor pelayanan pajak (KPP). Pada sistem yang diterapkan ini, fiskus hanyalah sebagai penerang dan pengawas saja.

3) With Holding System

Pada sistem ini memungkinkan pihak ketiga untuk memungut atau memotong besarnya pajak yang terutang wajib pajak, contohnya diberikan kepada konsultan pajak. Dalam sistem ini wajib pajak dan juga fiskus bertindak pasif.

Kesimpulannya di Indonesia menerapkan ketiga system ini sebagai dasar dalam pemugutan pajaknya. Dan pada dasarnya aparat pajak memberikan kebebasan bagi wajib pajak untuk memilih system yang mana yang akan mereka terapkan.

Didalam peraturan perundang-undangan Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 11 mendefinisikan surat pemberitahuan adalah “surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan “. Surat pemberitahuan pun memiliki dua jenis :

1) Surat Pemberitahuan Masa

Surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak. Masa pajak adalah kurun waktu yang ditentukan untuk penagihan atau pembayaran pajak terutang wajib pajak

2) Surat Pemberitahuan Tahunan

Surat untuk suatu tahun Pajak atau bagian tahun pajak. Tahun pajak adalah keseluruhan pajak terutang wajib pajak selama kurun satu tahun.

Pada perundang-undangan Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan juga disebutkan tentang fungsi surat pemberitahuan dalam penjelasan pasal 3 ayat 1 yaitu sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak terutang serta untuk melaporkan tentang hal :

1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 tahun pajak atau bagian tahun pajak.

2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban.

3) Pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

4) Wajib pajak sendiri terbagi menjadi dua, yang pertama Wajib Pajak orang pribadi (WP OP), dan yang kedua Wajib Pajak Badan. Dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007), “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan , meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Badan sendiri adalah “Badan usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan. Badan Usaha seringkali disamakan dengan perusahaan, walaupun pada kenyataannya berbeda. Perbedaan utamanya, Badan Usaha adalah lembaga sementara perusahaan adalah tempat dimana Badan Usaha itu mengelola faktor-faktor produksi”. (http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_usaha)

Menurut Tjahjono dan Husein (2005:13), ada beberapa jenis kewajiban dalam perpajakan :

1) Kewajiban Pajak Subjektif

Kewajiban yang melekat pada subjeknya. Pada dasarnya setiap orang yang bertempat tinggal di Indonesia memiliki kewajiban pajak subjektif. Sedangkan untuk orang yang berada diluar Indonesia memiliki kewajiban subjektif apabila mempunyai hubungan ekonomis dengan Indonesia, contoh apabila ia memiliki perusahaan di Indonesia.

Jadi kewajiban pajak subjektif ini bersifat mengikat, yang mana yang lahir dan bertempat tinggal di Indonesia akan dijadikan subjek pajak, jika orang asing, memiliki usaha di Indonesia juga akan dikenai pajak atau dijadikan sebagai objek pajak.

2) Kewajiban Pajak Objektif

Kewajiban yang melekat pada objeknya. Seseorang memiliki kewajiban pajak objektif apabila mendapatkan penghasilan atau mempunyai kekayaan yang memenuhi syarat untuk dikenakan pajak menurut undang-undang.

Salah satu kewajiban Wajib Pajak orang pribadi adalah membayar pajak. Berikut adalah beberapa jenis pajak yang wajib dibayarkan oleh Wajib Pajak orang pribadi menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 :

1. PPh Pasal 21

Merupakan pajak penghasilan yang berhubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan dengan nama dan dalam bentuk apapun yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri.

2. PPh pasal 22

Merupakan pajak yang dipungut oleh bendaharawan pemerintah atas penyerahan barang badan-badan tertentu untuk memungut pajak dari Wajib Pajak yang melakukan kegiatan dibidang impor atau kegiatan usaha dibidang lain dan Wajib Pajak Badan tertentu untuk memungut pajak dari pembeli atas penjualan barang mewah.

3. PPh Pasal 23

Merupakan pajak penghasilan yang dikenakan atas deviden, bunga, royalty, hadiah, penghargaan, bonus atau sejenisnya, sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta selain yang telah dikenakan dalam PPh pasal 4 ayat 2, imbalan jasa teknik, jasa manajemen, jasa konsultan dan jasa lain selain yang telah dikenakan PPh pasal 21.

4. PPh Pasal 25

Merupakan angsuran pajak penghasilan yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak untuk setiap bulan yaitu sebesar pajak terutang menurut SPT Tahunan Pajak Penghasilan.

5. PPh Pasal 29

Merupakan pajak yang harus dibayar kan atas kekurangan pembayaran pajak yang terutang yang harus dilunasi sebelum SPT Tahunan Pajak Penghasilan disampaikan.

6. PPh Final Pasal 4 ayat 2

Merupakan pajak penghasilan yang dikenakan pada beberapa jenis penghasilan berikut :

- a) Bunga deposito atau tabungan lainnya, bunga obligasi atau surat utang Negara, dan bunga simpanan koperasi.
- b) Hadiah undian

c) Penghasilan atas transaksi saham dan sekuritas, transaksi derivative, dan transaksi penjualan saham atau pengalihan penyertaan modal pada perusahaan pasangannya yang diterima oleh perusahaan model ventura.

d) Penghasilan dari pengalihan harta berupa tanah, bangunan, usaha jasa konstruksi, usaha real estate, dan sewa tanah atau bangunan.

e) Penghasilan tertentu lainnya yang diatur berdasarkan peraturan pemerintah.

Menurut Nurmantu (2003), kepatuhan pajak sendiri terbagi menjadi beberapa jenis yaitu :

1) Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.

2) Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif / hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Dan Menurut Alam Lewis (dalam Dewi, 2007), system pajak yang dapat merangsang tumbuhnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak berisi :

1) Kemudahan (simplicity)

Wajib Pajak akan mau membayar pajaknya apabila ada kemudahan didalam menjalankan kewajiban membayar pajak tersebut. Semisal contoh : kemudahan dalam

memperoleh formulir SPT, kemudahan dalam pengisian SPT, kemudahan dalam tata cara pengisian pajak terutang yang harus dibayarkan.

2) Perangsang (insentive)

Perangsang disini dalam artian Wajib Pajak menginginkan pajak terutang yang dibayarkan dapat dirasakan manfaatnya. Semisal pembangunan daerah tertinggal, perbaikan fasilitas umum dan sekolah.

Kotler et al (2000;52-54) dalam Siska (2010:4) , dalam mengukur tingkat kepuasan organisasi atau perusahaan dapat menggunakan metode sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan akan selalu memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengemukakan saran dan keluhan untuk masukan, hal ini akan membantu untuk kedepannya dimana dapat diambil tindakan pembenahan yang cepat atas keluhan yang diberikan oleh pelanggan tersebut.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Kadang kala sebuah organisasi yang berorientasi pada pelanggan juga menganggap system keluhan dan saran kurang cepat dan kurang tanggap dalam menangani permasalahan, sehingga terkadang diperlukan sebuah survei yang diadakan secara berkala agar lebih mengena dan tepat sasaran akan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

3. Ghost Shipping

Salah satu cara untuk menilai kepuasan pelanggan dengan cara memperkerjakan seseorang yang digunakan untuk menguji kelemahan dan kekurangan apa saja yang dimiliki dari organisasi dengan organisasi lain yang berbasis pelanggan, biasanya orang ini akan melakukan keributan untuk melihat apakah petugas dapat menangani permasalahan ini dengan baik atau tidak, dengan hasil tersebut organisasi akan mengetahui kelemahannya dan dapat menambal hal tersebut.

4. Lost Customer Analysis

Seringkali manajemen menggunakan teknik ini untuk melihat minat pelanggan yang semakin lama menurun dan beralih ke organisasi pesaing. Cara yang dilakukan yakni dengan menelpon pelanggan secara langsung yang kemudian dilakukan untuk memantau minat pelanggan. Apabila pelanggan semakin berkurang, maka dapat dipastikan organisasi tersebut kurang dapat memuaskan pelanggan.

METODE

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survey. Melalui metode survey ini dilakukanlah sampling data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara random atau acak kepada responden sebagai alat pengumpulan data. Menurut Wiliam dan Cooper dalam Hendy (2012) survey adalah “mengajukan pertanyaan kepada orang-orang dan merekam jawabannya untuk dianalisis”. Dan menurut Singarimbun dan Effendi (1995) penelitian survey adalah “ penelitian yang

mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”.

Lokasi Penelitian

Moleong (2009:136) dalam Wahyu (2010:42) menjelaskan ada 4 (empat) alasan situasi menarik untuk diteliti, yaitu: *Pertama*, situasi menarik minat peneliti dan secara nyata terlokasi di suatu tempat. *Kedua*, terdapat pengalaman sosial yang memiliki pola tidak tetap. *Ketiga* adanya keunikan pada individu-individu dan jenis *setting* yang tidak pasti serta banyaknya bentuk pengalaman sosial. *Keempat*, adanya masalah yang diteliti belum mendapat solusi.

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti Kantor Pelayanan Pajak Pratama BATU yang berada di Jl. Letjend. S. Parman No.100 Malang.

Populasi dan Sampel

Menurut Kuncoro (2003:103) populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, dimana peneliti tertarik untuk mempelajarinya menjadi objek penelitian. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2003:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel Independen (X)

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai yang mempengaruhi dan atau ikut berperan terhadap hasil penelitian dan dapat menerangkan

permasalahan yang diteliti (Siska juwita, 2010: 45). Variabel- variabel dalam dimensi kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (X_1) adalah mencakup pada penampilan fasilitas, yang mana peralatan, karyawan, dan juga fasilitas yang dimiliki.
- b. Keandalan (X_2) adalah mencakup kemampuan dan ketepatan yang dapat diandalkan atau akurat dalam mengerjakan jasa sesuai dengan keinginan konsumen
- c. Daya Tanggap (X_3) adalah mencakup kesungguhan dan kecepatan untuk membantu nasabah dalam memberikan jasa dengan segera.
- d. Jaminan (X_4) adalah mencakup jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan atau profesionalisme untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan nasabah.
- e. Empati (X_5) adalah mencakup kesediaan untuk peduli kepada nasabah dan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.

Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah kepuasan nasabah dan atau wajib pajak. Kepuasan disini adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli (**Kotler, 2005: 70**) dalam (Siska,2010:45), variabel yang diteliti dari kepuasan wajib pajak disini adalah :

Tingkat kepuasan Wajib Pajak (Y) pada KPP Pratama Batu, keluh kesah dan atau perasaan yang dimiliki oleh wajib pajak karena sudah terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan dengan baik dan atau rasa terpuaskan wajib pajak atas kinerja yang baik KPP

Pratama Batu. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan nasabah masuk dalam variabel terikat (Dependent Variabel) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Independen Variabel).

Tahapan-Tahapan Pengujian

1) Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total keseluruhan item alat ukur, untuk menghitung korelasi digunakan analisis pearson correlations dimana alat ukur dianggap valid apabila memiliki koefisien korelasi signifikan ($p \text{ value} < 0,05$).

Uji reliabilitas dimaksudkan mengukur sejauh mana suatu alat ukur menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama (**Umar, 2002**). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung cronbach's alpha dari tiap alat ukur pada satu variabel. Alat ukur akan dikatakan cukup akurat reliable jika cronbach's alpha $> 0,06$.

2) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi ini dilakukan dengan beberapa cara, yakni :

a. Uji Normalitas

Syarat dalam analisis parametric yaitu distribusi data harus normal. Pengujian dengan menggunakan pengujian Kolmogorov-Smirnov ini dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi variabel normal atau tidak. Jika signifikan maka $> 0,05$ itu berarti data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieris

Uji ini adalah dimana keadaan antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinieritas. Cara mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yakni dengan melihat nilai toleran dan VIF. Jika tolerance $> 0,01$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dimana keadaan terjadinya ketidaksamaan varian residual pada model regresi. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yakni dengan menggunakan uji glejser, yakni meregresi nilai absolute residual terhadap variabel bebas. Jika variabel bebas secara signifikan ($p \text{ value} < 0,05$) mempengaruhi variabel absolute residual maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas.

3) Uji Hipotesi

a. Uji T

Digunakan untuk melakukan pengujian secara parsial berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel Daya tanggap (X_1), Jaminan (X_2), Perhatian (X_3), Bukti fisik (X_4) dengan variabel dependen kepuasan wajib pajak (Y). pengujian ini dilakukan dengan asumsi bahwa variabel-variabel lain adalah 0.

b. Uji F

Uji F dan atau uji koefisien regresi ini serentak dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah

pengaruhnya signifikan atau tidak. Signifikan disini adalah jika $p \text{ value} < 0,05$ atau menggunakan F hitung dan F kritis. Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ kritis}$ maka H_0 diterima.

4) Kesimpulan

Kesimpulan merupakan uraian secara ringkas , padat dan jelas dalam bab pembahasan hasil. Kesimpulan juga bisa diartikan sebagai solusi dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti dalam skripsi.

HASIL PENELITIAN

dari hasil penelitian dan analisis pembahasan yang telah dilakukan pada sebelumnya mengenai pengaruh kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum dapat diketahui atas kinerja pelayanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak orang pribadi bahwa rata-rata mereka beranggapan kinerja pelayanan atas semua dimensi di KPP Pratama Batu adalah baik. Akan tetapi karena masih tingginya harapan Wajib Pajak orang pribadi atas kualitas pelayanan di KPP Pratama Batu maka dapat diketahui bahwa Wajib Pajak orang pribadi secara keseluruhan kurang puas atas semua dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

2. Variable kepuasanWajib Pajak orang pribadi yang terdiri dari (X1) kepuasan dimensi bukti fisik (tangible), (X2) kepuasan dimensi keandalan (reliability), (X3) kepuasan

dimensi daya tanggap (responsiveness), (X4) kepuasan dimensi jaminan (assurance), (X5) kepuasan dimensi Empati (emphaty) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu. Pengaruh secara simultan berarti bahwa apabila terdapat peningkatan kepuasan atas keseluruhan dimensi kualitas pelayanan di KPP Pratama Batu maka kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi juga akan meningkat.

3. Dari hasil pengujian secara parsial atas pengaruh variable kepuasan Wajib Pajak orang pribadi yang terdiri dari (X1) kepuasan dimensi bukti fisik (tangible), (X2) kepuasan dimensi keandalan (reliability), (X3) kepuasan dimensi daya tanggap (responsiveness), (X4) kepuasan dimensi jaminan (assurance), (X5) kepuasan dimensi Empati (emphaty) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Batu diperoleh hasil bahwa :

a) (X1) kepuasan dimensi bukti fisik (tangible), (X3) kepuasan dimensi daya tanggap (responsiveness), (X4) kepuasan dimensi jaminan (assurance) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Batu. Hal ini berarti bahwa (X1) kepuasan dimensi bukti fisik (tangible), (X3) kepuasan dimensi daya tanggap (responsiveness), (X4) kepuasan dimensi jaminan (assurance) dapat berdiri sendiri dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

b) (X2) kepuasan dimensi keandalan (reliability), (X5) kepuasan dimensi Empati (emphaty) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Batu, maka dapat dikatakan bahwa sebesar apapun kepuasan atas dimensi keandalan dan dimensi empati tidak akan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Sedangkan dari nilai koefisien beta dapat diketahui variabel kepuasan Wajib Pajak atas dimensi Bukti Fisik adalah variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di KPP Batu.

Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat diberikan beberapa saran oleh peneliti terkait dengan penelitian skripsi ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis penelitian, saran yang dapat diberikan untuk KPP Batu adalah dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan dari berbagai dimensi secara serempak seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sampai dapat memenuhi harapan Wajib Pajak dan memuaskan agar dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Adapun yang perlu ditekankan dalam peningkatan kualitas tersebut adalah terkait dengan dimensi bukti fisik karena dimensi tersebut pengaruhnya yang paling dominan, dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan Wajib Pajak orang pribadi akan turut serta membantu KPP Pratama Batu dalam memuaskan Wajib Pajaknya.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membandingkan antara kepuasan wajib pajak dengan metode pembayaran e-filling atau pembayaran pajak via pos dan dapat juga memperluas jenis sampel penelitian agar dapat digeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek* (cetakan keduabelas). Jakarta:PT. Asdi Mahasatya.
- Adiputra, Heris. 2013. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Analisis Servqual KPP Malang Selatan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya: Malang
- Dewi, Siska Juwita. 2010. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (KPP Malang Selatan)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya: Malang
- Fandy Tjiptono. 2006, *Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Bayumedia Publishing, Malang
- Husein Umar, 2011, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Baru*, Cetakan Keempat, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_usaha, diakses pada tanggal 24 Oktober 2013 11.30 am
- Indriantoro, Nur Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis* (edisi satu). Yogyakarta:BPFE
- Kuncoro, Mundrajad. 1999. *Ekonomi Pembangunan Teori, Masalah, dan Kebijakan*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002, Perilaku Konsumen, Edisi Revisi, Refika Aditama, Bandung.

Mardiasmo. 2001. Perpajakan (Edisi Kesembilan). Yogyakarta : Penerbit Andi

Mardiasmo. 2003. Perpajakan. Edisi Kesembilan. Yogyakarta. Penerbit Andi

Nur Indrianto dan Bambang Supomo, 1999, Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta : BPFE Universitas Gadjah Mada.

Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan. Kelompok Yayasan Obor. Jakarta

Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1995. Metode Penelitian Survey. PT. Pustaka LPES. Jakarta

Sugiarto. 2003. Teknik Sampling. Jakarta : PT. Gramedia Pusta Utama

Sugiarto, 2005. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Bayumedia, Malang

Sugiyono, 2003, Metodologi Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.

Tjahjono dan Husein. 2005, Perpajakan. UPP AMP YKPN . Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2003. Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI

Umar, Husein. 2002. Metode Riset Bisnis: panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Waluyo dan Ilyas B. Wirawan. 2000. Perpajakan Indonesia (Cetakan Kedua). Jakarta :
Salemba Empat

Wijayanti, Ayu. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT. Skripsi. Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya: Malang

Vendhayana, Hendy Eka. 2012. Pengaruh Sosialisasi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Malang Utara. Skripsi. Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya: Malang