

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Soreang**

### **ABSTRAK**

Pelayanan fiskus dapat dilaksanakan secara prima, untuk itu perlu dilakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai/ fiskus dengan melakukan kontrol secara rutin atau berkala terhadap ketetapan penyelesaian pelayanan yang diminta wajib pajak. Pelayanan pajak dapat juga dilakukan dengan meninjau kembali sistem informasi perpajakan yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang untuk meningkatkan perpajakan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Soreang. Penelitian ini mengumpulkan data wajib pajak yang terdapat di KPP Soreang sebanyak 60 responden. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Penelitian ini termasuk *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Hasil uji F (simultan) menunjukkan nilai signifikansi  $=0,000 < 0,05$  artinya secara simultan atau bersama-sama, variabel Wujud Nyata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis diterima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

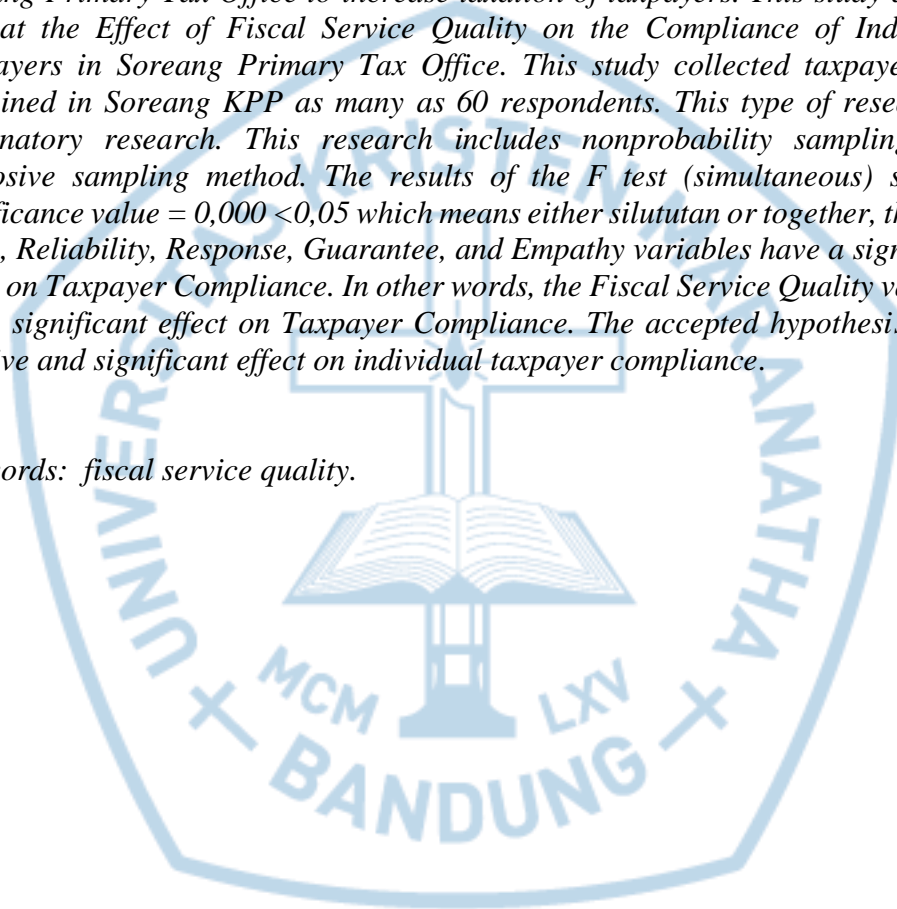
Kata-kata kunci: kualitas pelayanan fiskus.

***The Influence of Fiscal Service Quality on the Compliance of Individual Taxpayers at KPP Soreang***

**ABSTRACT**

*Fiscal services can be carried out in a prime manner, for this reason, it is necessary to supervise the performance of employees/ tax authorities by exercising regular or periodic control over the service settlement requirements requested by taxpayers. Tax services can also be done by reviewing the tax information system used by the Soreang Primary Tax Office to increase taxation of taxpayers. This study aims to look at the Effect of Fiscal Service Quality on the Compliance of Individual Taxpayers in Soreang Primary Tax Office. This study collected taxpayer data contained in Soreang KPP as many as 60 respondents. This type of research is explanatory research. This research includes nonprobability sampling with purposive sampling method. The results of the F test (simultaneous) show a significance value =  $0,000 < 0,05$  which means either silututan or together, the Real Form, Reliability, Response, Guarantee, and Empathy variables have a significant effect on Taxpayer Compliance. In other words, the Fiscal Service Quality variable has a significant effect on Taxpayer Compliance. The accepted hypothesis has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.*

*Keywords: fiscal service quality.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia) .....	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris) .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Pengertian Pajak .....	8
2.1.1 Unsur-unsur yang Melekat pada Pajak .....	9
2.1.2 Fungsi Pajak .....	10
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak .....	10
2.1.4 Hambatan Pemungutan Pajak .....	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	13
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
2.2 Kerangka Pemikiran .....	19
2.3 Hipotesis Penelitian .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Objek Penelitian .....	22
3.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Soreang .....	22
3.1.2 Visi Direktorat Pajak .....	24
3.1.3 Misi Direktorat Pajak .....	24
3.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Soreang .....	25
3.2 Metode Penelitian .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Alat Analisis Data .....	34
3.7 Uji Kualitas Instrumen .....	35
3.7.1 Uji Validitas .....	35
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	36

3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	36
3.7.3.2 Uji Heterokedastisitas .....	37
3.7.3.3 Uji Multikolonieritas .....	37
3.7.4 Uji Hipotesis .....	38
3.7.5 Uji Signifikan Individual (Uji statistik t) .....	38
3.7.6 Uji Hipotesis Pertama (Uji F) .....	39
3.7.7 Koefisien Determinasi .....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1 Pelayanan Fiskus Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi ...	41
4.1.1 Deskripsi Statistik Jawaban Responden .....	41
4.1.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus .....	42
4.1.1.2 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	53
4.1.2 Uji Instrumen .....	60
4.1.2.1 Uji Validitas .....	60
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
4.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.1.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	66
4.1.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
4.1.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.1.4 Uji Regresi Berganda .....	69
4.1.4.1 Koefisien Determinasi .....	69
4.1.4.2 Uji F (Simultan) .....	70
4.1.4.3 Uji T (Parsial) .....	72
4.1.4.4 Persamaan Regresi Berganda .....	73
4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	75
BAB V PENUTUP .....	77
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ) .....	88

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	27



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Misi Direktorat Pajak .....	24
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 3.3	Skala Penilaian Jawaban Kuisisioner .....	34
Tabel 4.1	Kualitas Pelayanan Fiskus .....	42
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Wujud Nyata ( <i>Tangible</i> ) Atas Tersedianya Perlengkapan .....	43
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Wujud Nyata Atas Kebersihan dan Kenyamanan .....	44
Tabel 4.4	Tanggapan Mengenai Wajib Nyata Atas Fasilitas Fisik ....	44
Tabel 4.5	Tanggapan Mengenai Wajib Nyata Atas Saranan Komunikasi di KPP .....	45
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Atas Petugas Selalu Tepat Waktu Dalam Mengatasi Kebutuhan Wajib Pajak .....	45
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan Atas Petugas Menguasi Peraturan dan Terampil .....	46
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan Atas Petugas Memandu Wajib Pajak Untuk Mengisi Formulir .....	46
Tabel 4.9	Tanggapan Mengenai Keandalan Atas Kemampuan yang Memadai Tanggung Jawab .....	47
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap ( <i>Responsives</i> ) Atas Petugas Memberikan Pelayanan yang Cepat .....	47
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap Atas Petugas Memiliki Sikap Bertanggung Jawab Atas Setiap Kebutuhan dan Keluhan Wajib Pajak .....	48
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap Atas Pelayanan Informasi yang Jelas .....	48
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap Atas Prosedur Pelayanan Pajak Tidak Rumit .....	49
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Atas Pengetahuan Luas Mengenai Ketentuan Perpajakan .	49
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Atas KPP Memberika Jaminan Keamanan Kepada Wajib Pajak .....	50
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Atas Kepercayaan Petugas Pajak Terhadap Laporan yang Disampaikan Oleh Wajib Pajak .....	50
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Atas Kemudahan Bagi Wajib Pajak dengan Ketentuan yang Berlaku .....	51
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Atas Prosedur Pajak Berlaku Sopan dan Ramah .....	51
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ) Atas Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Setiap Wajib	



	Pajak .....	52
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Empaty Atas KPP Memberikan Perhatian Khusus atas Keluhan yang Disampaikan oleh Wajib Pajak .....	52
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Empaty Atas Petugas Pajak Memahami Kebutuhan Wajib Pajak .....	53
Tabel 4.23	Kepatuhan Wajib Pajak .....	53
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Mendaftarkan Diri Secara Kesadaran Ke KPP .....	54
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Mengisi Surat SPT Sesuai Dengan Ketentuan Perundang-undangan dan Melaporkan Tepat Waktu .....	55
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Menyampaikan SPT Tepat Waktu Sebelum Batas Akhir Penyampaian SPT .....	55
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Menghitung Pajak Terutang Dengan Benar dan Membayarkan Tepat Waktu .....	56
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Selalu Membayar Kekurangan Pajak yang Ada Sebelum Dilakukan Pemeriksaan .....	56
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pengawasan yang Dilakukan Oleh KPP Akan Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak .....	57
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Melakukan Pembukuan dan Pencatatan .....	57
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Aparatur Pajak Telah Memuugut Pajak Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku .....	58
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Atas Menyampaikan SPT Dengan Lengkap dan Sesuai Dengan Kebutuhan Pajak .....	58
Tabel 4.33	Kriteria Presentase Tanggapan Responden .....	59
Tabel 4.34	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	60
Tabel 4.35	Hasil Uji Validitas KMO and Bartlett's Test .....	61
Tabel 4.36	<i>Rotated Component</i> .....	61
Tabel 4.37	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Kualitas Pelayanan Pajak .....	63
Tabel 4.38	<i>Item Total Statistics</i> .....	64
Tabel 4.39	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Kualitas Pelayanan Pajak .....	65
Tabel 4.40	Cronbach's Alpha if Item Deleted Item Total Statistic .....	65
Tabel 4.41	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	66
Tabel 4.42	Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients <sup>a</sup> .....	67
Tabel 4.43	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
Tabel 4.44	Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary .....	70

Tabel 4.45	Hasil Uji F .....	71
Tabel 4.46	Hasil Uji T .....	72
Tabel 4.47	Hasil Uji Persamaan Regresi .....	74





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran B Rekapitulasi Jawaban Responden .....	86

