

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA BANJARBARU**

SKRIPSI



Oleh :

M. Madanil Hasan

(1911102107032)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA
KALIMANTAN SELATAN
BANJAR 2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Madanil Hasan

Nim : 1911102107032

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain. Semua sumber baik yang berupa kutipan maupun rujukan adalah benar. Apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran atau penyimpangan dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Banjar, 30 Maret 2023



M. Madanil Hasan

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Banjarbaru” diajukan oleh:

Nama : M. Madanil Hasan

Nim : 1911102107032

Program Studi : Akuntansi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Selatan.

Dewan Penguji

Pembimbing 1: Nova Abriano., S.E., M.M.

Pembimbing 2: Rizky Aldi Setianda, S.E., M.Ak.

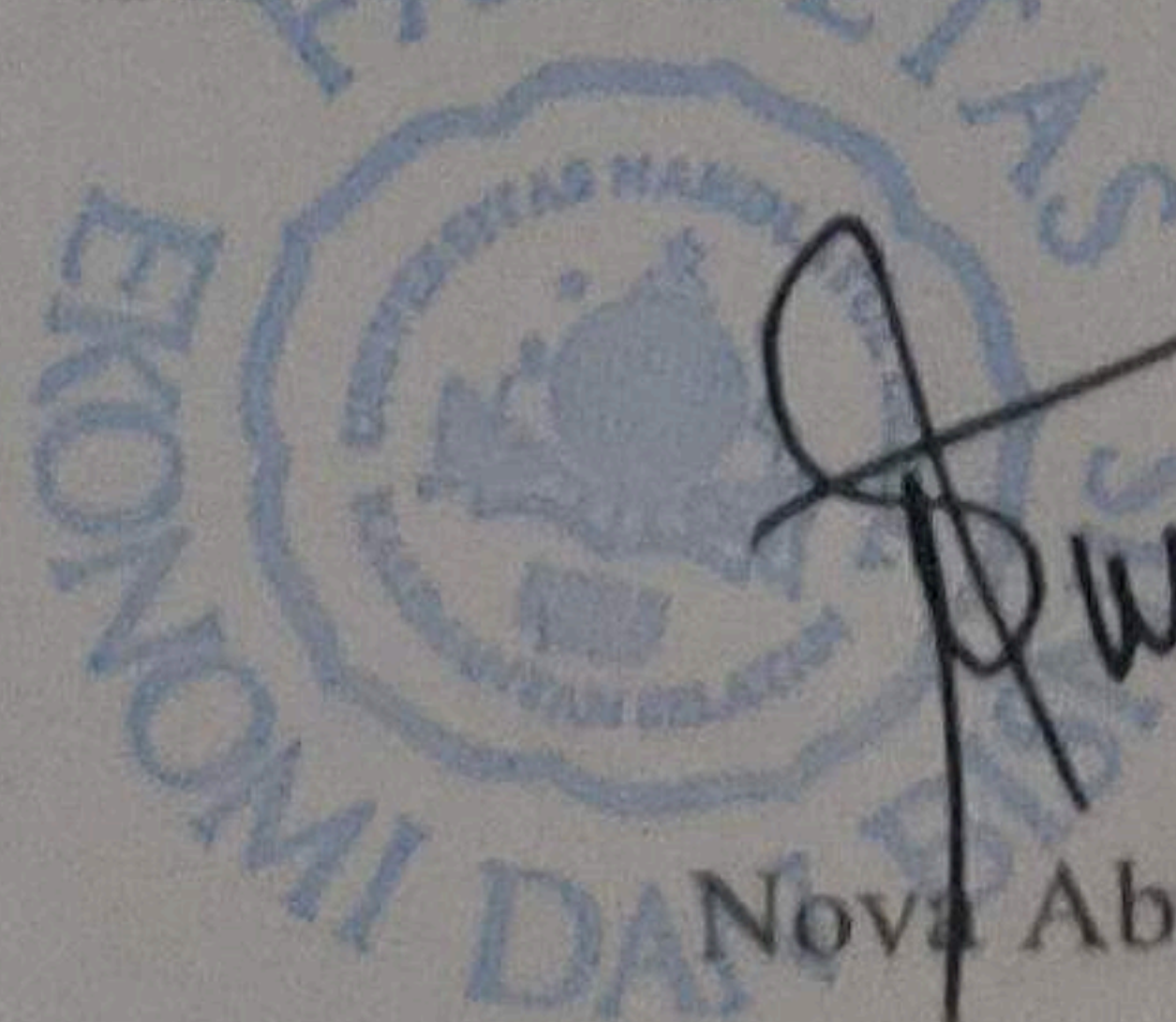
Penguji : Nazaruddin, S.E., M.M.

Ditetapkan pada tanggal 30 Maret 2023 di Banjar, Kalimantan Selatan

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Selatan



Nova Abriano., S.E., M.M.

ABSTRAK

Nama : M. Madanil Hasan

Program Studi : Akuntansi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Banjarbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan dan parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Banjarbaru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Banjarbaru yaitu sebanyak 311.778 wajib pajak dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin yaitu sebanyak 100 wajib pajak. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan software statistik SPSS versi 22. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (Kenampakan Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, dan Empati) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial variabel Kenampakan Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, dan Jaminan mempunyai pengaruh akan tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel Empati Berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Name : M. Madanil Hasan

Study Program : Accounting

*Tittle : The Effect of Tax Service Quality on Taxpayer Compliance at KPP
Pratama Banjarbaru*

This study aims to determine the effect of simultaneous and partial tax service quality on taxpayer compliance at KPP Pratama Banjarbaru. The type of research used in this research is using quantitative research methods. Data collection techniques using a questionnaire. The population in this study were all taxpayers registered at KPP Pratama Banjarbaru, namely 311,778 taxpayers and the number of samples used in this study was determined using the Slovin formula, namely 100 taxpayers. The research data were analyzed using statistical software SPSS version 22. Based on the results of the study, it showed that simultaneously the variables of Service Quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) had an effect on Taxpayer Compliance. Partially the variables of Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance have an influence but not significant on Taxpayer Compliance, while the Empathy variable has a partial and significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Quality of Tax Service, Taxpayer Compliance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan konsumen dan sifatnya intangible.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah : kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles). Kualitas pelayanan juga dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Sejalan dengan mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi

pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Berbagai pengertian tentang kepatuhan Pajak telah diperkenalkan ke dunia. Kirchler memberikan definisi yang sederhana, dimana kepatuhan pajak didefinisikan sebagai istilah yang paling netral untuk menggambarkan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak mereka. Alm dan Jackson dan Miliron mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai pelaporan atas seluruh penghasilan dan pembayaran atas seluruh pajak dengan menunaikan ketentuan hukum, regulasi dan keputusan pengadilan.

Persepsi yang lebih luas dari kepatuhan perpajakan mensyaratkan tingkat tertentu dari kejujuran, pengetahuan perpajakan yang memadai dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan ini, ketepatan waktu, akurasi, dan catatan yang memadai dalam rangka mengisi Surat Pemberitahuan dan dokumentasi perpajakan yang terkait. Perspektif yang berbeda mengenai kepatuhan perpajakan diungkapkan oleh Allingham dan Sandmo, dimana kepatuhan perpajakan digambarkan sebagai sebuah permasalahan “melaporkan penghasilan yang sebenarnya” dan juga diungkapkan bahwa tindakan mematuhi perpajakan dipengaruhi oleh situasi dimana Wajib Pajak harus membuat keputusan dalam ketidakpastian, yaitu apakah Wajib Pajak akan menikmati tax saving karena melaporkan penghasilan lebih rendah dari yang sebenarnya atau harus membayar pajak atas penghasilan yang tidak dilaporkan sebagai sanksi yang jumlahnya lebih besar daripada jumlah yang seharusnya mereka bayarkan jika seluruh penghasilan telah diakui pada saat yang tepat.

Wajib Pajak diharuskan memenuhi kewajibannya tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan oleh KPP Pratama Banjarbaru. Oleh karena itu sangat masuk akal apabila berbagai kalangan sependapat bahwa kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak disamping faktor-faktor lainnya.

Faktor pertama adalah kualitas layanan, pelayanan yang dimaksud adalah layanan yang di berikan Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak untuk memberikan bantuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian yang di lakukan oleh Susmita & Supadmi (2016), Jotopurnomo & Mangoting (2013), dan Murti, Sondakh, & Sabijono (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi. Dari uraian tersebut, pemberian kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian-uraian tersebut maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dengan mengangkat topik penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Banjarbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah variabel Kenampakan Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, dan Empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Banjarbaru?
2. Variabel manakah diantara Kenampakan Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati yang mempunyai pengaruh dominan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Banjarbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penulisan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variable Kenampakan Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati yang signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui variabel diantara Kenampakan Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati yang mempunyai pengaruh dominan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Banjarbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas manfaat dari penelitian ini terbagi 2 yaitu teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, bagi Perguruan tinggi Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Selatan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.

Manfaat Secara Praktis, penelitian ini bermanfaat secara langsung akan masyarakat luas tentang pengetahuan tindakan yang selanjutnya dilakukan, dikarenakan telah mengetahui dengan jelas mengenai pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Banjarbaru yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Berdasarkan kriteria dalam uji hipotesis secara simultan dengan hasil perbandingan nilai F-hitung $12,049 >$ nilai F-tabel $2,31$ dan nilai Signifikansi (Sig.) adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen Kenampakan Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tangkap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sehingga hipotesis diterima.
- b. Variabel Kenampakan Fisik mempunyai nilai t hitung $0,849$ lebih kecil dari t tabel $1,985$ dan diperoleh nilai signifikansi (Sig.) $0,398$ lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen Kenampakan Fisik (X1) mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- c. Variabel Keandalan mempunyai nilai t hitung $-0,035$ lebih kecil dari t tabel $1,985$ dan diperoleh nilai signifikansi (Sig.) $0,972$ lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen Keandalan (X2) mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- d. Variabel Daya Tangkap mempunyai nilai t hitung $-0,205$ lebih kecil dari t tabel $1,985$ dan diperoleh nilai signifikansi (Sig.) $0,838$ lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen Daya Tangkap (X3) mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- e. Variabel Jaminan mempunyai nilai t hitung $-0,826$ lebih kecil dari t tabel $1,985$ dan diperoleh nilai signifikansi (Sig.) $0,411$ lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$

(0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen Jaminan (X4) mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

- f. Variabel Empati mempunyai nilai t hitung 3,438 lebih besar dari t tabel 1,985 dan diperoleh nilai signifikansi (Sig.) 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen Empati (X5) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah, namun demikian masih terdapat keterbatasan, antara lain:

1. Pengumpulan data variabel kualitas pelayanan menggunakan angket atau kuesioner sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan kenyataan yang sebenarnya.
2. Teknik pengambilan sampel ini seharusnya bagi wajib pajak yang dikirimkan surat sp2dk akan tetapi datanya terbatas sehingga kurang mampu mewakili populasi yang ada dikarenakan keterbatasan data dan waktu.
3. Penelitian ini hanya meneliti salah satu faktor Kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga peneliti hanya bisa memberikan informasi seberapa besar Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah Kota Banjarbaru hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan terkait atas Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Banjarbaru dengan menggunakan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian dengan mencari variabel baru dalam penelitiannya.

Untuk hasil yang lebih baik, perlu menggali lebih jauh terkait faktor yang menjadi kendala dalam pengaruh Kualitas Pelayanan untuk dapat menemukan solusi yang tepat sehingga terdapat kesesuaian dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Farandy, M. R. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Universitas Islam Indonesia, 3-4.
- Febrian, R., Wahyudi, T., & Subeki, A. (2018). Analisis Pengaruh Perencanaan Pajak Dan Beban Pajak Tangguhan Terhadap Manajemen Laba (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia). 12(2), 145– 160.
- Meikhati, E., & Kasetyaningsih, S. W. (2019). Pengaruh Penerapan PP 23 Tahun 2018 terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM. Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers, September, 50–59.
- Risa, N., & Sari Puspita, R. M. (2021). Pengaruh Penerapan PP Nomor 23 Tahun 2018 Dan Modernisasi Perpajakan Serta Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Jurnal Riset Akuntansi & Komputerisasi Akuntansi, 12(83), 20–37.
- Sabet, E., Pattiasina, V., Sondjaya, Y., & Kartim. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Jayapura). Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua, 1(2), 38–47.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 20(2), 145–153. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Saiful Bahri, Yossi Diantimalla. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh). Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam. Vol 4 No 2.
- Saputri, D. A., & Sulistia, E. (2020). Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung

Karees. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 1(2), 26–47.
<https://doi.org/10.28932/jafta.v1i2.2453>

Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Dikota Padang. 1(4).

Yuliana Vera Y, Sinaga. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Umkm Di Kecamatan Playen Kabupaten Gunungkidul. Skripsi Thesis, Universitas Mercu Buana Yogyakarta.