

PENGARUH PELAYANAN DAN PENYULUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN TINJAUAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA AMBON

Flancius Josephus Maitimu ¹

¹ Komputerisasi Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Ambon

e-mail : fjmaitemu@gmail.com¹

ARTIKEL INFO

Kata kunci :

3-6 Kata Kunci

ABSTRAK

Direktorat Jendral Pajak telah mengadakan Intensifikasi pajak. Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penarikan pajak yang telah terdaftar untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, dengan kegiatan intensifikasi ini berupa penyuluhan berbagai ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku, memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, pelaksanaan penegakan hukum dan penagihan pajak agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan.

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilannya.

Dalam penelitian ini pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung H1. Dalam penelitian ini penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini tidak mendukung H2.

Penelitian ini telah didukung uji asumsi klasik yaitu data yang telah berdistribusi mendekati normal, tidak terdapat heteroskedastisitas tidak terdapat multikolinearitas yang serius. Nilai Adjusted R Square sebesar 62,60 %, hal ini mengindikasikan bahwa masih ada banyak faktor-faktor selain variabel bebas tersebut yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 37,40 %.

ARTICLE INFO

Keywords :

Pelayanan, Penyuluhan Pajak, dan Kepatuhan Pajak

ABSTRACT

The Director General of Taxation has conducted tax intensification. Tax intensification is the optimization of tax collection from registered taxpayers to fulfill their tax obligations. This intensification involves providing guidance on various tax laws, delivering excellent service to taxpayers, enforcing tax laws, and ensuring tax compliance through enforcement actions.

The objective of this research is to empirically test whether service affects the compliance of corporate taxpayers in paying their income taxes.

In this study, tax services significantly influence taxpayer compliance. Therefore,

the results support H1. However, in this study, guidance does not affect taxpayer compliance. Thus, the results do not support H2.

This research has been supported by classical assumption tests, indicating that the data is approximately normally distributed, there is no serious heteroscedasticity, and there is no serious multicollinearity. The Adjusted R-Square value is 62.60%, indicating that there are still many factors other than the independent variables that influence taxpayer compliance by 37.40%.

1. PENDAHULUAN

Pajak disamakan sebagai pemungutan yang dilakukan oleh suatu Negara kepada warga negaranya berdasarkan undang-undang dimana atas pemungutan tersebut Negara tidak memberikan konterpetasi langsung kepada pembayar pajak. Pada umumnya Negara yang memiliki administrasi pemerintahan yang modern seperti Indonesia pengandalkan penerimaan pajak sebagai penopang APBDnya.

Pada tahun 2000 Direktorat Jendral Pajak telah melakukan reformasi administrator perpajakan yang menjadi landasan terciptanya administrator yang moderen, efesien dan dipercaya oleh masyarakat dengan tujuan agar:

1. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi.
2. Kesadaran dalam membayar pajak.
3. Produktifitas aparat perpajakan yang tinggi.

Direktorat Jendral Pajak telah mengadakan Intensifikasi pajak. Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penarikan pajak yang telah terdaftar untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, dengan kegiatan intensifikasi ini berupa penyuluhan berbagai ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku, memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, pelaksanaan penegakan hukum dan penagihan pajak agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan..

2. MATERI DAN METODE

Konsep Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat timbal balik (Kontrapertasi) dan langsung dapat ditujukan dan digunakan sebagai pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009).

Pajak adalah iuran Negara berdasarkan undang-undang yang terutang oleh wajib pajak pembayaran dapat dipaksakan dan tidak mendapat imbalan langsung yang dapat ditunjukkan badi pembayaran serta digunakan untuk biaya umum menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan nasional berkesimbangan (The Indonesia Tax in Brief, 2008).

Pajak adalah iuran kepada kas Negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan Negara tidak dapat perstasi kembali langsung dan berguna untuk membiayai pengeluaran umum terkait dengan tujuan Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (P.J.P.Adriani dalam Sukrisno Agus, 2009).

Menurut Prof Dr.P.J.A adriani yang telah diterjemahkan oleh R.Santoso Brotodiharjo dalam bukunya Pengantar Hukum Pajak (1991). Pajak adalah iuran Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang harus membayarnya menurut peraturan-

peraturan, dengan tidak mendapat perstasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Pengertian pajak menurut Prof.Edwin R.A.Seligman dalam bukunya *Essy in Taxation* yang diterbitkan di Amerika menyatakan *Tax is compulsory from the person, to the government to depray expereases intcurret of all, without reference to special benefit conferred.*

Pengertian pajak menurut Mr, Dr.N.J.Feldmann dalam bukunya *de over Heidsmidden Van Indonesia* (trejemahan) Pajak adalah prestasi yang dilepaskan sepihak oleh dan terutang epada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontrapertasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Pajak adalah iuran umum rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunggakan, digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. (Rohmat Somitoro, 2009).

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Wajib pajak yang ada di Kota Ambon sebanyak 4.562 wajib pajak. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak badan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling (Sampel Bertujuan), dengan criteria sebagai berikut:

1. Wajib pajak badan yang masih aktif dan terdaftar pada kantor Pelayanan Pajak Paratama Ambon.
2. Wajib pajak badan yang berbentuk perseoraan terbatas (PT).
3. Wajib pajak badan yang berbentuk perusahaan komaniter (CV).

Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer berupa kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada responden.

Data yang diperoleh dari hasil survey kuesioner terhadap wajib pajak badan (WP Badan) yang jenis usahanya termasuk dalam kategori perusahaan bidang Jasa. Pengisian kuesioner dilakukan oleh staf akuntansi atau staf perpajakan yang mewakili Wajib pajak badan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Reserch)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk kmemperoleh berbagai referensi tambahan pengetahuan teoritis dengan cara membaca dan mempelajari literature-literatur, catatan- catatan serta buku-buku yang berhuungan denga masalah penelitian untuk memperoleh data sekunder.

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pertanyaan (kuesioner) dan observasi un tuk mendapatkan data primer sebagai analisis yang dimaksud dengan daftar pertnyaan sebagai alat komunikasi antara peneliti untuk diisi oleh responden dengan survey kuesioner trhadap Wajib Pajak badan. Desain kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skla likert. Dengan menggunakan slake likert, maka variabel yang akan diatur dijabarkan menjadi indicator variabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini di lakukan dengan menggunakan metode distribu langsung (direct distribution method), yaitu dengan cara mendatangi secara langsung obje penelitian untuk menyerahkan kuesioner dan mengumpulkannya kembali setelah selang wakt tang ditentukan. Responden dalam

penelitian ini yaitu para wajib pajak badan di Kota Ambor Dari 100 kuesioner yang disebar, kuesioner yang kembali 98 eksemplar, dan ada eksemplar yang tidak diisi dengan lengkap. Jadi kuesioner yang dapat digunakan untuk melakukan analisis data selanjutnya sebanyak 98 eksemplar yaitu sebesar 98%. Tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada table 4.1. di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembaliannya

Kuesioner yang didistribusikan	100
Kuesioner yang tidak kembali	2
Kuesioner yang kembali	98
Respond rate	98%
Kuesioner yang tidak dapat digunakan	0
Kuesioner yang dapat digunakan	98
Kuesioner yang layak dianalisis	98
Usable respond rate	100%

Demografi Responden

Pada table 4.2. menjelaskan tentang Demografi Responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan lama bekerja:

Umur dibawah 48 tahun sebanyak 90 diatas 48 tahun 8 orang Jenis kelamin pria 3 orng wanita 61 orang, pendidikan SMA 8 orang, D3 24 orang, S1 65 Orang dan S21 orang. Lama bekerja diatas 10 tahun 18 oarang dan dibawah 10 tahun 80 oarang.

Tabel 2

Demografi Responden

	Ukuran Sampel	Frekuensi	Persentase (%)
Usia	<48 Tahun	90	92

	>48 Tahun	8	8
Jenis	Pria	37	38
Kelamin	Wanita	61	62
Pendidikan	SMA	8	8
	D3	24	24
	S1	65	66
	S2	1	1
Lama	>10	18	18
Bekerja	Tahun		
	<10	80	82

Statistik Deskriptif

Dari table 4.3 dapat dilihat bahwa variabel Pelayanan Pajak (X1) dengan sampel (N) sebanyak 98 orang memiliki nilai rata-rata sebesar 52,89, dan Standar Deviasi sebesar 4,993. Variabel Penyuluhan Pajak (X2) dengan sampel (N) sebanyak 98 orang, dengan nilai rata-rata 42,34, dan standar deviasinya sebesar 3,837. Dan Variabel Kepatuhan Pajak (Y) dengan sampel sebanyak 98 orang, nilai rata-rata sebesar 11,61 dengan standar deviasi sebesar 1,109.

Tabel 3

Statistik Deskriptif Variabel-variabel Penelitian

Descriptive Statistic	N	Range	Mean	Std. Deviation	Variance
KKP	98	15	52.89	4.993	24.925
P	98	12	42.34	3.837	14.720
KP	98	4	11.61	1.109	1.230
Valid N (listwise)	98				

Dari tabel 4.3. diatas dapat dilihat bahwa variabel KPP (X) sebanyak 98 responden memiliki nilai

minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 52,89 dengan standar deviasi sebesar 4,993.

Penyuluhan pajak sebanyak 98 responden memiliki nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum sebesar 42,34 dengan standar deviasi sebesar 3,837.

Variabel kepatuhan wajib pajak badan (Y) dengan sampel (N) sebanyak 98 responden memiliki nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 11,61 dan standar deviasinya sebesar 1,109.

Uji Validitas

Sebelum mengolah dan menganalisa data yang diperoleh serta meminimasi kemungkinan terjadinya kesalahan maka perlu dilakukan pengujian terhadap item-item pertanyaan variable penelitian. Teknik pengujian data yang digunakan adalah validitas dan reliabilitas.

Tabel 4

Hasil Uji Validitas

Variabel	Factor Loading	Keterangan
Kepatuhan Pajak	0,491 -0,942	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	0,858 -0,917	Valid
Penyuluhan	0,668-0,959	Valid
Sumber hasil olah data penulis 2022		

Dari table 4 diatas dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan untuk tiap variabel adalah valid dimana nilai factor loading yang diperoleh untuk semua item pertanyaan $> 0,5$, Uji Realibilitas

Uji rellibilitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Uji realibilitas dilakukan dengan metode internal consistency. Realibiliras instrument penelitian diuji menggunakan rumus koofisien crombach'alpha. Jika nilai koofisien alpha

lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersrbut handal atau realibel (Ghozali 2009). Berikut hasil uji realibilitas variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 5

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kepatuhan Pajak	0,688
Kualitas Pelayanan Pajak	0,910
Penyuluhan	0,869

Sumber hasil olah data penulis 2022

Hasil uji reliabilitas pada table-tabel diatas menunjukkan bahwa semua instrument pertanyaan dari ketiga variable penelitian adalah valid dan reliable, sehingga dapat dipakai untuk pengolahan data selanjutnya.

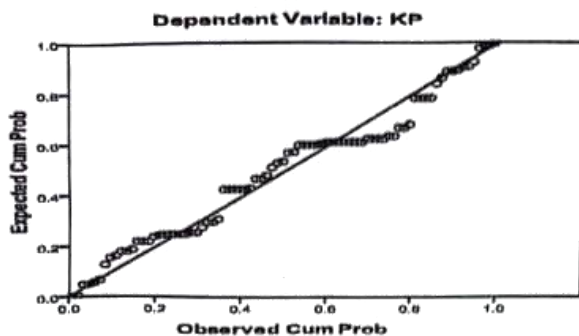
Uji Asumsi Klasik

Setelah pengukuran dinyatakan handal maka selanjutnya dilakukan pengujian terhadap asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam satu model regresi. Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta menghindari kesalahan spesifikasi (misspecification) model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi atau disebut pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Sedangkan uji multikolonieritas dan uji autokorelasi digunakan variabel independen lebih dari satu dan jenis data penelitian adalah timeseries. Berikut ini akan disajikan hasil pengujian asumsi klasik

terhadap model regresi, yang meliputi normalitas data dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier berganda (multiple regression) residual data mempunyai distribusi datanya normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal dengan melihat tampilan normal propability plot. Apakah pada grafik normal propability plot tampak bahwa titik-titik penyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka hal ini dapat disimpulkan bahwa residual data terdistribusi normal, atau data memenuhi asumsi normalitas. Selanjutnya pengujian normalitas data dilakukan terhadap nilai residualnya. Data yang berdistribusi normal ditunjukkan dengan nilai signifikan di atas 0,05.



Gambar 1
Uji Normalisasi

Dengan melihat grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi normal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik bertebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya hamper mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukan

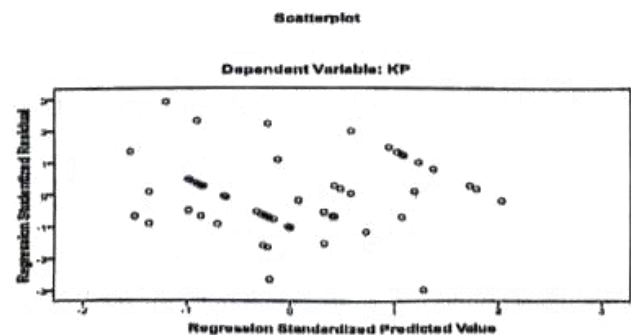
bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda (multiple regression) yang digunakan ditentukan adanya korelasi antarvariabel bebas (multiple regression) ataupun tidak. Untuk melihat ada atau tidaknya problem multikolonieritas pada data penelitian dapat dilihat dari besarnya nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance. Jika nilai tolerance kurang dari 0.10 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) tidak lebih dari 10 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel atau tidak terjadi multikolinieritas pada data penelitian.

Hasil uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dengan metode grafik scatter plot dan dapat dilihat pada gambar diatas dimana pada gambar grafik diatas, scatter plot menunjukkan tidak terjadinya heteroskedastisitas karena tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.



Gambar 1
Uji Normalisasi

Pengujian Hipotesis

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis Coefficients"

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	T
1				
	(Constant)	12.498	1.270	9.841
	KKP	.082	.038	.367
	P	.081	.049	.280

Dependent Variable: KP

Berdasarkan output SPSS hasil uji hipotesis maka dapat diinterpretasikan untuk masing-masing variable sebagai berikut:

1. Pelayanan Pajak (X1)

Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditampilkan pada table 4.6. yang menunjukkan tingkat signifikan 0,34 dengan demikian H1 terdukung. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sofyan (2005) yang menunjukkan bahwa pelayanan merupakan salah satu prosedur modernisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan dari si wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian H1 terdukung.

2. Penyuluhan (X2)

Penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak hal ini ditampilkan dalam table 4.6. yang menunjukkan tingkat signifikan diatas 0,05 yaitu 0,105 dengan demikian H2 tidak terdukung.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam penelitian ini pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung H1. Dalam penelitian ini penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini tidak mendukung H2.

Penelitian ini telah didukung uji asumsi klasik yaitu data yang telah berdistribusi mendekati normal, tidak terdapat heteroskedastisitas tidak terdapat multikolinearitas yang serius. Nilai Adjusted R Square sebesar 62,60 %, hal ini mengindikasikan bahwa masih ada banyak factor-faktor selain variable bebas tersebut yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 37,40%.

Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian, maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kepada Direktorat Jenderal Pajak agar tetap meningkatkan kualitas pelayanan pajak, sebab pelayanan merupakan hal penting bagi wajib pajak, memberikan penjelasan tentang norma-norma perpajakan agar wajib pajak dengan sendirinya dapat patuh kepada seluruh ketentuan yang ada dalam undang-undang perpajakan
2. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan Negara Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan pemeriksaan secara konsisten dan merata, penegakan hukum yang adil dan transparans serta memberikan kompensasi yang lebih baik kepada wajib pajak patuh.
3. Meningkatkan peran konsultan pajak dalam membangun perekonomian Indonesia dengan cara menjalani kerjasama dalam penyuluhan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dadang Sunyonto, *Analisa Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta media Pressinde 2009
- [2] Djoko Mulyono (2009) *Akuntansi Perpajakan Edisi Revisi*, Andi Yogyakarta

- [3] Ikatan Konsultan Pajak Direktorat Jendral Pajak Indonesia Badan Penyelenggara Ujian Sertifikasi Konsultan Pajak, *Himpunan Undang-Undang Perpajakan* (2010)
- [4] Koperasi Pegawai Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak, *The Indonesian Tax In Brief, Tinjauan Perpajakan Indonesia*. Dicitak Gemilang Gagasindo Jakarta (2006)
- [5] Madiasmo (2009) *Perpajakan Edisi Revisi 2009* Andi Yogyakarta
- [6] Sukrisno agoes & Estralita Trisnawati (2009) *Akuntansi Perpajakan Edisi ke 2* Jakarta Salemba Raya
- [7] Undang-undang No.28 Tahun 2007 Tgl 17 Juli 2007 Tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*
- [8] Waluyo (2008) *Akuntansi Perpajakan*, Jakarta Salem Empat 2008
- [9] Waluyo (2008) *Perpajakan Indonesia*, Jakarta Salemba Empat 2008
- [10]Pandiangan. L., (2002) *Pemahaman Praktis Undang-Undang Perpajakan Indonesia*, Jakarta Erlangga
- [11] Prabowo, Yusdianto, (2004), *Akuntansi Perpajakan Terapan, Edisi Revisi*, Jakarta PT. Gramedia
- [12]Departemen Keuangan (1993), *Panduan Matei Penyuluhan Perpajakan*, Jakarta, Pusat Penyuluhan Perpajakan.