
DAMPAK KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Nur Wibowo

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Nadiwi@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20. 2) Pengaruh citra pajak terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20. 3) Pengaruh kualitas pelayanan dan citra pajak secara serentak terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20.

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra pajak dan kepuasan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20. Sampel yang diambil 100 wajib pajak, karena populasi tidak dapat diketahui. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dengan tingkat signifikan 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda diketahui $Y = -6,274 + 0,339X_1 + 0,278X_2$. Artinya bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak mempunyai hasil positif dan signifikan dengan $\alpha=5\%$ terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan dan citra pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel citra pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai Adjusted $R^2 = 0,213$ atau 21,3%, hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan wajib pajak (Y) yang dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan dan citra pajak sebesar 21,3%. Sedangkan sisanya sebesar 78,7% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Pajak, dan Kepuasan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pemerintah berusaha keras untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Apalagi dalam masa sekarang ini, pajak merupakan sumber penerimaan utama untuk membiayai Negara. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaharuan pajak atau lebih dikenal dengan reformasi perpajakan.

Berkaitan pelaksanaan pemugutan pajak, baik di daerah maupun pusat, akahi-akhir ini sangat fenemona, yang diakibatkan adanya korupsi yang merajalela dikalangan oknum-oknum pelaksana pemugutan pajak. Hal ini membentuk opini masyarakat atau wajib pajak dalam menilai citra perpajakan atau petugas pajak menjadi negatif. Menurunnya kepercayaan masyarakat wajib pajak pada petugas perpajakan, akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya akan menurunkan kepuasan wajib pajak perorangan. Pemerintah harus mampu mengembalikan citra atau image masyarakat terhadap petugas pajak yang selama ini terkesan negatif dengan adanya banyaknya kasus korupsi di perpajakan.

Citra pajak dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta untuk mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Menurut Oliver (1999) dalam Fatmawati (2004) menyatakan bahwa kepuasan adalah komitmen mendalam untuk membeli ulang produk atau jasa menggunakan kembali pelayanan dimasa akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama,

walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek. Dari definisi tersebut sangatlah jelas bahwa pelayanan yang sesuai dengan keinginan wajib pajak dan kualitas pelayanan mempunyai peran penting untuk mempengaruhi wajib pajak menjadi puas, dan pada gilirannya diharapkan kepuasan wajib pajak dapat menggunakan pelayanan pajak di Kantor Pajak Pratama. Kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan konsumen. Total *quality service* merupakan konsep bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi, (Handriana, 1998).

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah wajib pajak pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20 sesuai PPh Pasal 21. Sampel menurut Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo (1995: 108) adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden.

Teknik pengambilan sampel secara *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengumpulan data dari responden, yang didasarkan kepada kesediaan menjadi responden. Sesuai metode tersebut responden yang diambil adalah responden yang dapat menyediakan dan mampu memberikan informasi yang memadai kepada peneliti.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survey kuesioner dengan instrumen kuesioner atau angket. Angket tersebut menjadi satu bagian dengan skala, terdapat pada bagian identitas diri subyek. Skala yang digunakan adalah berdasarkan pada model skala ordinal.

Alat Analisis

Analisis kuantitatif adalah metode analisis data yang didasarkan atas hasil-hasil statistik. Dalam analisis kuantitatif ini digunakan metode analisis regresi linier berganda dan koefisien korelasi berganda.

a. Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan dan citra pajak terhadap Kepuasan wajib pajak.

Rumus analisis regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan wajib pajak

X₁ = Kualitas pelayanan

X₂ = Citra Pajak

Analisa data dalam hubungannya dengan pengujian suatu hipotesis tidak dapat dipisahkan dari bentuk jenis data yang diperoleh serta dapat terpenuhi tidaknya hasil uji asumsi yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel tidak bebas dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi berganda (R^2). dengan kata lain nilai koefisien digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas.

Secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) berada diantara 0 dan 1, jika R^2 diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar atau mendekati 1 maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel-variabel tidak bebas semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel tidak bebasnya.

c. Uji Hipotesis

1) Uji F (Serentak)

Pengujian hipotesis menggunakan uji F. Uji F dimaksudkan untuk menguji apakah secara bersama-sama koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel tidak bebas.

Jika nilai F_{hitung} dengan tingkat signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima (H_0 di tolak, H_a diterima) dengan demikian ada pengaruh yang signifikan antara tiap variabel independent (X_1, X_2) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) demikian juga dengan sebaliknya, jika nilai F_{hitung} dengan tingkat signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak (H_0 diterima, H_a ditolak) dengan demikian tidak ada pengaruh yang signifikan antara tiap variabel independent (X_1, X_2) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

2) Uji t (Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel tidak bebas dengan rumus hipotesis sebagai berikut :

- 1) Jika nilai t_{hitung} dengan tingkat signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima (H_0 ditolak, H_a diterima) dengan demikian ada pengaruh signifikan antara tiap variabel independen dengan variabel dependent.
- 2) Jika nilai t_{hitung} dengan tingkat signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak (H_0 diterima, H_a ditolak) dengan demikian tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis Pertama (H1)

Untuk menganalisis dan membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra pajak secara serentak terhadap kepuasan wajib pajak kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Jl. P. Senopti No. 20.. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Adapun hasil regresi linier berganda dapat dilihat tabel berikut ini:

Tabel 1

Hasil Rangkuman Analisis Regresi Berganda

Variabel	Unstandardized Coeficients	Beta (Standardized Coefficients)	T hitung	Sig
X ₁	0,242	0,339	3,721	0,000
X ₂	0,126	0,278	3,052	0,003
Constant	-6,274			
Multiple R	= 0,479	F.Ratio	= 14,431	
R. Square	= 0,229	Probabilitas	= 0,000	
Adjusted R. Square	= 0,213			

Sumber : Data yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 1. dengan menggunakan beta model regresi linier berganda yang dapat dibentuk pada penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$Y = -6,274 + 0,339X_1 + 0,278X_2$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan wajib pajak
- X₁ = Kualitas pelayanan
- X₂ = Citra pajak
- b₁, b₂ = Koefisien beta

Model regresi yang dipakai digunakan adalah koefisien beta, hal ini karena dalam penelitian ini yang diukur adalah persepsi, sehingga tidak bisa diukur dalam satuan tertentu.

a. Koefisien beta kualitas pelayanan (β_1)

Variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai nilai positif, berarti kualitas pelayanan

mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, artinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak adalah searah. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepuasan wajib pajak.

b. Koefisien beta citra pajak (β_2)

Variabel citra pajak (X_2) mempunyai nilai positif berarti citra pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, artinya hubungan antara citra pajak dengan kepuasan wajib pajak adalah searah. Semakin positif citra pajak, maka akan semakin tinggi kepuasan wajib pajak.

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui koefisien regresi variabel bebas atau independen terhadap kepuasan wajib pajak. Uji F dilakukan dengan membandingkan taraf signifikan 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yang dirangkum pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas terjadinya kesalahan F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan 5% ($p < 0,05$).

Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak secara simultan atau serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama di diterima/terbukti.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mencari hubungan variabel tidak bebas (kepuasan wajib pajak) yang dijelaskan oleh semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan citra pajak secara bersama-sama. Nilai R yaitu antara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R atau semakin mendekati 1, maka analisis determinasi akan semakin baik. Artinya variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak semakin kuat dalam hubungannya dengan kepuasan.

Dari hasil komputer dengan menggunakan program SPSS diketahui R^2 Adjusted = 0,213 artinya bahwa 21,3% variabel kepuasan wajib pajak dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan citra pajak. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 78,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Hipotesis Kedua (H2) dan Ketiga (H3)

Untuk menganalisis dan membuktikan hipotesis kedua dan ketiga yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra pajak secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Untuk membuktikan hipotesis ini digunakan analisis koefisien regresi secara individual (uji t).

Pengujian ini digunakan untuk menguji koefisien regresi secara individual yaitu pengujian secara terpisah antara masing-masing variabel bebas dan variabel tergantung, apakah hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan atau tidak.

Uji statistik yang digunakan adalah t-test dengan menggunakan derajat keyakinan $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda yang dirangkum pada tabel 4.9 dapat diketahui :

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan probabilitas (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).
- 2) Variabel citra pajak (X_2) dengan probabilitas (0,003) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian variabel citra pajak (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Pembahasan

Berdasarkan uji F dengan nilai probabilitas atau signifikan sebesar sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan 5% ($p < 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak secara simultan atau serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama di diterima/terbukti. Hal ini menunjukkan bahwa apabila Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan citra pajak yang positif, maka akan mengakibatkan semakin puasnya wajib pajak.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang menggunakan jasa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa jasa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta yang mempunyai pelayanan akurat, memahami keinginan konsumen, karyawan yang sabar dan ramah, memberikan perhatian secara individu kepada konsumen dan Kantor yang bersih merupakan pendorong wajib pajak menggunakan jasa kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, sehingga kepuasan wajib pajak yang menggunakan jasa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta menjadi meningkat. Kemampuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal sudah diakui wajib pajak. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta sudah dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta yaitu fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan karyawannya.

Citra pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa citra kedisiplinan karyawan yang berupa karyawan datang dan pulang tepat pada waktunya, pada saat wajib pajak mengantri petugas selalu siap melayani, karyawan istirahat tepat pada waktu jam istirahat dicitrakan secara positif oleh wajib pajak, maka akan mendorong wajib pajak puas. Selain itu perilaku petugas pajak yang berupa karyawan kantor pelayanan pajak Pratama, tidak ada yang korupsi, perhitungan pajak yang dilakukan petugas pajak jujur, transparan dan tidak ada pugli, dalam melayani wajib pajak, petugas berpakaian rapi, dan petugas pajak, bekerja secara profesional tanpa manipulasi, juga dapat mendorong wajib pajak puas.

KESIMPULAN dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan dan citra pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh persamaan: $Y = -6,274 + 0,339X_1 + 0,278X_2$. Artinya bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak mempunyai hasil positif dan signifikan dengan $\alpha=5\%$ terhadap kepuasan wajib pajak.
- b. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan citra pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.
- c. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
- d. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel citra pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
- e. Dari perhitungan nilai Adjusted $R^2 = 0,213$ atau 21,3%, hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan wajib pajak (Y) yang dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan dan citra pajak sebesar 21,3%. Sedangkan sisanya sebesar 78,7% dipengaruhi variabel lain.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta disarankan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian disarankan supaya memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor pelayanan yang akurat, pelayanan yang memahami keinginan wajib pajak, pelayanan yang ramah dan sabar, pelayanan yang memperhatikan secara individu pada wajib pajak, dan kebersihan kantor.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra pajak berpengaruh positif terhadap

kepuasan wajib pajak, untuk itu disarankan supaya terus meningkatkan citra pajak sebagai kantor pajak dengan terus mengajurkan perilaku petugas pajak dan meningkatkan kedisiplinan petugas pajak.

REFERENSI

- Basu Swasta, D, (1997), *Perilaku Konsumen*, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Dharmesta, B.S, (1998), *Perilaku Konsumen*, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Fatmawati, Indah, (2004), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, *Utilitas*, Vol. 12, No. 1 A, April, h. 55- 67.
- Gronroos, C (1983), *Strategic Management and Marketing In Service Sector*, Cambridge, MA.
- Hendriana, T. (1998), *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*, Tesis (tidak dipublikasikan), Program Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B., (2002), *Metodologi Penelitian Bisnis, Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, BPFE:Yogyakarta.
- Kandampully, Jay, and Dwi Suhartanto, (2000), Customer Loyalty in the Hotel Industry : The Role of Customer Satisfaction and Image, *International Journal of Contemporary hospitality Management*, 12/6, p. 346- 351.
- Kasali, Rhenald, (1992), *Manajemen Periklanan : Teori dan Aplikasinya, di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.
- Kotler, Philip (2003), *Marketing Management*, 11thed, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip., (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Melinium, Jakarta: Prenhallindo.
- Oliver, L, Richard, (1999), Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*, Vol. 63, (Special Issue), p. 33- 44.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, dan Valarie A. Zeithaml (1993), "More on Improving Service Quality Measurement," *Journal of Retailing*, 67 (1), 140-47.
- Soehardi Sigit, 2003, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cetakan Kedua, BPFE: Yogyakarta.