

**Volume 6. Nomor 2 Oktober 2016**

## **DINAMIKA GOVERNANCE**

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang menyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

### **Penanggung Jawab**

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

### **Penyunting/ Editor**

Dr. Diana Hertati. M.Si  
Dr. Agus Widiyarta. M.Si

### **Redaktur**

Tukiman. S.Sos. M.Si

### **Desain Grafis**

Dr. Lukman Arif. M.Si

### **Sekretariat**

Dra. Sri Wibawani. M.Si  
Dra. Susi Hardjati. M.Ap

### **Alamat Redaksi**

Prodi Ilmu Administrasi Negara –FISIP  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

# JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 6 Nomor 2 Oktober 2016

## DAFTAR ISI

1. PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI SOSIALISASI DAN EDUKASI KONSUMEN CERDAS DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) OLEH DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TIMUR.  
**Ary Setyo Wicaksono dan Sri Wibawani.....111**
2. PERAN PUSKESMAS MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA DALAM PENGENDALIAN PENYAKIT DEMAM BERDARAH DENGUE (DBD)  
**Ika Ayu Utami dan Ertien Rining N.....127**
3. FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI DI KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA)  
**Lucy Alif Pravitasari Dan Lukman Arif.....139**
4. IMPLEMENTASI PROGRAM PENGELOLAAN BANK SAMPAH (STUDI DI BANK SAMPAH “SALING ASIH” DESA LARANGAN KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO)  
**Teresia Retno Aryanti dan Tukiman.....147**
5. PENGGUNAAN PROGRAM SSW (PERIZINAN ONLINE) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN KOLUSI, NEPOTISME, DAN KORUPSI DALAM PROSES PERIZINAN DI KOTA SURABAYA  
**Agus Widiyarta, Catur Suratnoaji, Sumardjijati.....161**
6. PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI PD BPR BANK DAERAHLAMONGAN  
**Agrinata Thresna Zanuvar Attabik dan Pudjoadi.....172**
7. KUALITAS PELAYANAN PERUM DAMRI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (STUDY KASUS TRANSPORTASI PADA BUS TRANS SIDOARJO)  
**Dewangga Putra Pratama dan Agus Widiyarta.....182**
8. KUALITAS LAYANAN DAN PERATURAN PAJAK DAERAH TERHADAP TINGKAT KEOPUAN SERTA SIKAP PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
**Rusdi Hidayat Nugroho.....191**
9. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DESA  
**Indah Prabawati, Meirinawati.....203**

## KUALITAS LAYANA. DAN PERATURAN PAJAK DAERAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SERTA SIKAP PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Rusdi Hidayat Nugroho

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

### ABSTRAK

Meningkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak badan. Penurunan target pajak pada tahun 2014 diindikasikan masih rendahnya kualitas pelayanan pajak. Dengan pelayanan pajak yang lebih baik disertai aturan yang jelas, diharapkan motivasi masyarakat membayar pajak meningkat. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan: pajak, peraturan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan serta sikap dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, dengan jenis Penelitian Ekplanatori. Yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan pajak, peraturan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan serta sikap dan kepatuhan wajib pajak. Data dari Kator Dinas Pendapatan Kota Madiun diperoleh jumlah Populasi 258 wajib pajak. Sedangkan Sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebanyak 157 wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. Kualitas layanan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak. Kualitas layanan wajib pajak berpengaruh negatif, tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Peraturan Pajak Daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. Peraturan Pajak Daerah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak. Peraturan Pajak Daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sikap Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

*Kata kunci : kualitas layanan pajak, peraturan pajak daerah, tingkat kepuasan, sikap dan kepatuhan wajib pajak*

### ABSTRACT

*Given the awareness and taxpayer compliance are important factors for the increase in tax revenue, it is necessary to intensively studied about the factors that affect tax compliance, in particular corporate taxpayers. The decline in tax target in 2014 indicated that the quality of tax services. With a better tax services with clear rules, is expected to increase the motivation of people to pay taxes. Therefore, this study aimed to determine the effect of the quality of service tax to*

*the local tax rules and the attitudes and satisfaction levels of taxpayer compliance. This research is a quantitative research, with the kind of explanatory research. Which aims to identify and explain the effect of the quality of service tax to the local tax rules and the attitudes and satisfaction levels of taxpayer compliance. Data from the Madan Kator Revenue Service obtained the total population of 238 taxpayers. While the sample is determined by using a formula Slovin 157 taxpayers. The results of this research is Quality Service Taxpayers positive and significant impact on the level of taxpayer satisfaction. The quality of taxpayer services and significant positive effect on the attitude of the taxpayer. The quality of taxpayer services negative effect, but it is not significant to the Taxpayer Compliance. Local Tax Regulations positive and significant impact on the level of taxpayer satisfaction. Regional Tax Regulation and significant negative effect on the attitude of the taxpayer. Local Tax Regulations positive and significant impact on the Taxpayer Compliance. Satisfaction level Taxpayers positive and significant impact on the attitude of the taxpayer. Satisfaction level Taxpayers positive and significant impact on the Taxpayer Compliance. Taxpayer attitude positive and significant impact on the Taxpayer Compliance*

*Keywords: quality of service tax, local tax regulations, the level of satisfaction, attitudes and taxpayer compliance*

#### PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara dapat dikelompokkan menjadi penerimaan yang berasal dari sektor Pajak dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi keuangan negara yang sangat berperan dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional, hasil dari pajak ini akan dikelola dan kemudian akan digunakan kembali oleh Pemerintah untuk Rakyat. Sistem perpajakan yang dianut oleh negara kita adalah *self assessment system*, di mana wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Akan tetapi, pada tahap awal pemberlakuan *self assessment system* ternyata tidak semua Wajib Pajak patuh akan kewajiban perpajakannya dan lebih cenderung meminimalisir beban pajak yang seharusnya terutang

dan memperlambat dalam pembayaran pajak. Dengan demikian, diperlukan sebuah metode pengujian atas kebenaran pemenuhan kewajiban perpajakan demi mengamankan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Hal inilah yang kemudian menjadi salah satu tujuan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan Pemeriksaan Pajak. (Saputra, 2010 : 144). Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri. (Kornala, 2015 : 3)

Tahun 2013 jumlah pajak yang terkumpul mencapai Rp 976 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar

19 persen dari tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan penerimaan pajak dari tahun 2010-2013 mencapai 17 persen. Pada tahun 2014 pemerintah mengupayakan adanya pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 22 persen. Pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak untuk merealisasikan angka pertumbuhan tersebut. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman atas layanan yang telah diterima. (Komala, 2015 : 3)

Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang berlaku dan di gunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan yang dapat di gunakan sebagai alat pendorong, penghambat, atau untuk mencapai tujuan ada bidang keuangan. Untuk mencapai target pajak, perlu ditambahkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemerintah daerah tidak saja

menggal sumber-sumber keuangan akan tetapi juga sanggup mengelola dan menggunakan secara value for money dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah, sehingga ketergantungan terhadap bantuan. Dengan dikurangnya ketergantungan kepada pemerintah pusat, maka pendapatan asli daerah (PAD) menjadi sumber keuangan daerah terbesar. Kegiatan ini hendaknya di dukung juga oleh kebijakan perimbangan keuangan pemerintah pusat dan daerah sebagai peryarat dalam sistem pemerintahan negara (Koeswara, 2010:50).

Meningkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak badan. Menurut Susanto (2012:32) kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sampai saat ini masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan karena kurangnya kepercayaan terhadap keberadaan pajak karena masih sama dengan upeti, memberatkan dan masyarakat merasa kesulitan dalam menghitung, membayarkan dan melaporkan pajaknya. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat ironis apabila dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah juga salah satu pemacu pemerintah melakukan pertimbangan yang matang dalam menentukan kebijakan fiskal yang diharapkan akan meningkatkan penerimaan negara sekaligus kemudahan bagi wajib pajak serta

mengurangi beban administrasi dari kedua belah pihak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Klawanto, 2008:23). Secara garis besar instansiinstansi pemerintah biasanya dikembangkan untuk dua hal. Pertama untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan, pengadministrasian dan pengawasan yang berkaitan dengan kewajibankewajiban kenegaraan dan kedua untuk memberikan pelayanan umum. Pelanggan memilih untuk meminta pelayanan dari instansi pemerintah, antara lain karena motif-motif yang berkaitan dengan keharusan melaksanakan kewajiban kepada negara hanya melalui instansi pemerintah tertentu saja, misalnya pelayanan untuk membayar pajak (Sartika dan Riri, 2010:22). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan dalam bidang pajak. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai Wajib Pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, rasio

kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) hingga April 2014 telah mencapai 54,84 persen atau 7,73 juta. Jumlah SPT diterima mencapai 7.733.271 dari total wajib pajak terdaftar wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh sebesar 14.101.933. Pada 2013 rasio kepatuhan wajib pajak hanya 5.413.114 atau sebesar 52,61 persen dengan jumlah wajib pajak terdaftar sebanyak 10.289.590.

Menurut kepala KPP Pratama Madiun Fudholi mengatakan berbagai terobosan telah dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam rangka untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Kalau dulu orang harus membawa sendiri laporan pajak ke KPP Pratama, maka seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, maka penyampaian laporan cukup lewat internet saja. Selanjutnya Fudholi, Orang bisa dengan mudahnya membuat laporan melalui website yang telah disediakan oleh Dirjen Pajak secara online. Dengan adanya kemudahan tersebut diharapkan akan mampu memotivasi masyarakat untuk secara sadar melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi sejak awal. Dengan semakin banyaknya jumlah Wajib Pajak yang melaporkan tentunya akan menambah penghasilan negara di sektor pajak dan ini juga merupakan potensi daerah untuk ikut menggali potensi tersebut.

Bupati Madiun H. Muhtarom, S.Sos mengatakan, bahwa kesadaran memenuh kewajiban membayar pajak adalah merupakan bentuk dukungan kepada pemerintah dalam mencapai keberhasilan penerimaan

pajak. Wajib Pajak yang disiplin dan memenuhi kewajibannya berarti juga telah ikut serta dalam pembangunan bangsa, negara dan masyarakat. Terkait dengan masih adanya penunggak pajak, hendaknya dapat disikapi dengan tegas khususnya oleh KPP Pratama Madiun selaku pemegang otoritas untuk memberikan efek jera. Bupati Madiun juga menegaskan bahwa Pelayanan terbaik harus dilaksanakan petugas pajak. Kepatuhan Wajib Pajak, dan yang terakhir adalah pendayagunaan pengelolaan dana Pajak yang harus diterima dari masyarakat. Melalui pekan penuntasan pajak penyempulan SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi ini diharapkan mampu memberikan motivasi dan pamatan bagi masyarakat tentang pentingnya menyampaikan SPT Tahunan. Selain itu kegiatan ini juga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk taat membayar pajak demi kepentingan pembangunan dan berjuang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan Untuk mendukung kelancaran cara pengisian dan pengiriman data SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi secara e-Filing pada kesempatan tersebut juga diadakan sosialisasi pengisian SPT Tahunan dan PPh Orang Pribadi Tahun 2014 yang diikuti oleh seluruh bendahara SKPD Kabupaten Madiun.

Tahun	Target kontribusi Pajak terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)	Realisasi kontribusi Pajak terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)	Persentase terhadap Target
2009	Rp. 114.593.095,-	Rp. 104.331.000,-	90,9%
2010	Rp. 177.000.700,-	Rp. 134.000.900,-	75,7%
2011	Rp. 257.000.460,-	Rp. 232.000.700,-	90,3%
2012	Rp. 289.440.900,-	Rp. 274.000.625,-	94,7%
2013	Rp. 311.348.110,-	Rp. 268.979.780,-	86,4%

Sumber : [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) yang sudah diolah.

Penurunan target pajak pada tahun 2014 diindikasikan masih rendahnya kualitas pelayanan pajak. Dengan pelayanan pajak yang lebih baik disertai aturan yang jelas, diharapkan motivasi masyarakat membayar pajak meningkat. Pemerintah berharap ketika pelayanan ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga meningkat dan sikap masyarakat lebih mendukung implementasi Peraturan Pajak Daerah (PPD). Dampaknya adalah pembayaran pajak daerah akan berjalan lebih baik juga didukung oleh kepatuhan wajib pajak menjadi lebih baik pula, secara konkrit data penerimaan pajak setiap tahun terus meningkat pencapaiannya dari target yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis :

- 1) Kualitas Layanan Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.
- 2) Kualitas layanan wajib pajak terhadap Sikap Wajib Pajak.
- 3) Kualitas layanan wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Peraturan Pajak Daerah berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
- 5) Peraturan Pajak Daerah terhadap Sikap Wajib Pajak
- 6) Peraturan Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 7) Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Sikap Wajib Pajak.
- 8) Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 9) Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

## LANDASAN TEORI Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2005:153) definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Pelayanan Perpajakan Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan. Konsep Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditestukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus menerus. Menurut Hesti (2013:22), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument Service Quality (ServsQual). Terdapat lima dimensi dalam instrument Service Quality (ServsQual) yaitu :

1. Bakti Fisik (Tangibles), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan (Reliability), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu, Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Keyakinan (Assurance) yaitu, Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
5. Empati (Empathy), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

### Sikap Wajib Pajak

Sikap merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman pribadi. Pembentukan sikap positif masyarakat di bidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga terdapat pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman ini penting



karena akan dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang mengatur mengenai pelaksanaan ketentuan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Tanggung jawab atas tercapainya penerimaan pajak sebagai sumber kas negara tidak hanya bergantung pada aparat perpajakan (fiskus) saja, tetapi juga sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak. (Lubis 2010: 78)

#### **Kepuasan Wajib Pajak**

Memberikan kepuasan pada pelanggan adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada wajib pajak. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari para kerabat serta janji

dan informasi pemasaran dan sebagainya. (Adisasmito, 2013 : 4)

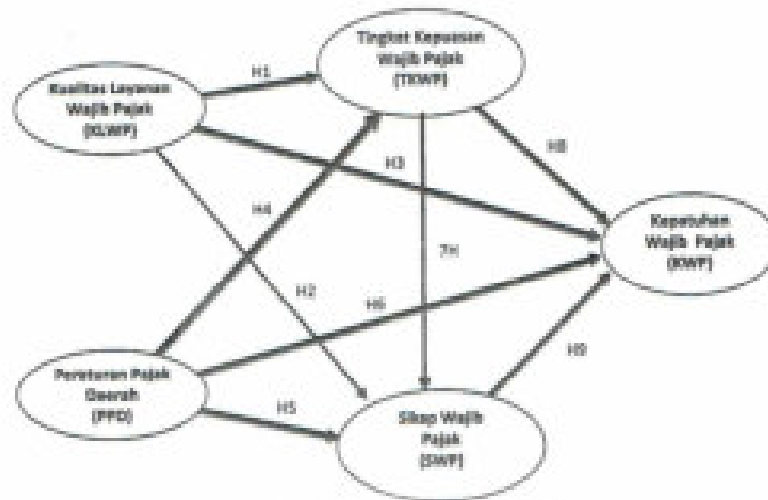
#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tanggakan pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan, menghitung pajak dengan benar, memahami dan mematuhi peraturan perpajakan.

Ketidakepatuhan Membayar Pajak Menurut Nurmanto (2003:149), penyebab utama ketidakepatuhan wajib pajak adalah bila seseorang bekerja dan mendapatkan uang, maka secara naluriiah uang itu akan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dan bukan untuk membayar pajak. Penyebab lain yang menurut Nurmanto adalah kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kewajiban bernegara, kurangnya kepatuhan terhadap pemerintah, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan.

#### **Kerangka Pikir**

Untuk memperjelas, bagaimana pengaruh dari Kualitas Layanan Dan Peraturan Pajak Daerah Terhadap Tingkat Kepuasan Serta Sikap Pada Kepatuhan Wajib Pajak, maka disusun kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

**Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- a) Kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak
- b) Kualitas layanan berpengaruh terhadap sikap wajib pajak
- c) Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- d) Peraturan pajak daerah berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak
- e) Peraturan pajak daerah berpengaruh terhadap sikap wajib pajak
- f) Peraturan pajak daerah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- g) Tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap sikap wajib pajak

- h) Tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- i) Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

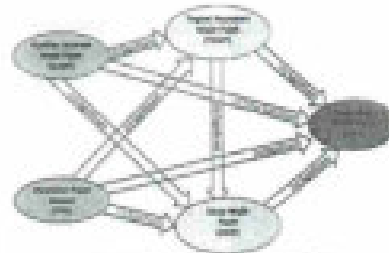
**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, dengan jenis Penelitian Ekplanatori. Yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan pajak, peraturan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan serta sikap dan kepatuhan wajib pajak.

Data dari Kantor Dinas Pendapatan Kota Madiun diperoleh jumlah Populasi 258 wajib pajak. Sedangkan Sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebanyak 157 wajib pajak.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji Hipotesis dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur dan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi dibawah 0.05. Berikut ini hasil hubungan antar variabel kualitas layanan pajak, peraturan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan serta sikap dan kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan pada tabel 1 dan gambar 1 dibawah ini.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien	C.R.	Prob.
Kualitas layanan wajib pajak (KLWP) → Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (TKWP) H1	0.275	2.944	0.003
Kualitas layanan wajib pajak (KLWP) → Sikap Wajib Pajak (SWP) H2	0.324	2.893	0.004
Kualitas layanan wajib pajak (KLWP) → Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) H3	0.191	1.987	0.047
Peraturan Pajak Daerah (PPD) → Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (TKWP) H4	0.315	3.343	0.001
Peraturan Pajak Daerah (PPD) → Sikap Wajib Pajak (SWP) H5	0.219	2.014	0.044
Peraturan Pajak Daerah (PPD) → Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) H6	0.283	2.760	0.006
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (TKWP) → Sikap Wajib Pajak (SWP) H7	0.232	2.146	0.032
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (TKWP) → Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) H8	0.197	1.996	0.046
Sikap Wajib Pajak (SWP) → Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) H9	0.251	2.686	0.037

- a) Peraturan Pajak Daerah (PPD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak, terlihat dari koefisien jalur yang bernilai positif.
- b) Sikap Wajib Pajak (SWP) berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

**PEMBAHASAN**

- 1) Secara empiris penelitian ini mendukung teori *servqual* (kualitas layanan). Namun secara parsial terbukti tidak mendukung teori *servqual*. Keadaan ini terjadi karena untuk jenis usaha ini pemerintah daerah menyerahkan pengelolannya kepada pihak swasta.
- 2) Pengaruh Peraturan pajak daerah pada model struktur kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan yang bernilai mendukung *Institutional Theory* namun Peraturan pajak daerah berpengaruh negatif dan signifikan Terhadap Sikap Wajib Pajak artinya secara parsial menolak teori *Institutional Theory*.

- 3) Pengaruh Tingkat Kepuasan Wajib Pajak membuktikan secara empiris mendukung *Cognitive Dissonance Theory* dimana tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- 4) Sikap wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak jika di jelaskan secara rinci penelitian ini berhasil menghubungkan dua konsep utama yaitu terbukti ada keterkaitan antar sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara global mendukung *Theory of Planned Behavior*. Akan tetapi hasil penelitian secara empiris membuktikan hasil uji pada usaha reklame ternyata teori ini tidak didukung. Keadaan ini mengindikasikan bahwa usaha reklame tidak mendukung *Theory of Planned Behavior*.
- 5) Model dalam penelitian ini berhasil menampilkan model yang sifatnya utuh dan mampu menggambarkan interaksi keseluruhan dari kualitas layanan wajib pajak, tingkat kepuasan wajib pajak, dan sikap wajib pajak; berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang berarti penelitian ini secara empiris mendukung Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*).

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengajian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Kualitas Layanan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.
- b) Kualitas layanan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak.
- c) Kualitas layanan wajib pajak berpengaruh negatif, tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- d) Peraturan Pajak Daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
- e) Peraturan Pajak Daerah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak
- f) Peraturan Pajak Daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- g) Tingkat Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak.
- h) Tingkat Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- i) Sikap Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan

kepatuhan, antara lain sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan wajib pajak yang baik akan memberikan dampak yang besar terhadap sikap wajib pajak, dan diikuti oleh tingkat kepatuhan wajib pajak, serta kepatuhan akan wajib pajak.
- 2) Model yang digunakan dalam penelitian ini mampu menampilkan suatu model yang sifatnya utuh dalam arti menggambarkan interaksi keseluruhan dari kualitas layanan wajib pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Kualitas layanan wajib pajak yang meliputi  *tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy* sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dan akhirnya berdampak pada kepatuhan itu sendiri
- 4) Pembentukan kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persoalan yang harus dihadapi pada pemerintah daerah dibidang usaha restoran adalah kualitas layanan dan tingkat kepatuhan, sedangkan pada bidang usaha parkir adalah kualitas layanan. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan perlu ditingkatkan.
- 5) Dengan ditemukannya pengaruh negatif pada bidang usaha reklame terutama kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan dan sikap wajib pajak, dan pada bidang usaha parkir terutama peraturan pajak daerah

terhadap sikap wajib pajak, maka perlu peningkatan atau jaminan mengenai kualitas layanan yang baik dan jujur.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Stefan Purnomo, 2013, Analisis Kepuasan Wajib Pajak Atas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur 1 , *Tax & Accounting Review*, Vol. 3, No.2, 2013
- Kiwanto dan Wahyuddin. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPPD Dipend-Prop. Jateng Kabupaten Selegi". *Jurnal Deya Saing*, Vol 8 No. 2.
- Komala, Kirana Cipa, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*
- Lubis, Arfan Ihsan. 2010. *Akuntansi Keperilakuan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurmantu, Safti. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Saputro, Hendro, 2010, Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Formal Oleh Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda). *Jurnal Akuntansi, Universitas* 17

Agustus 1945 Samarinda,  
Samarinda, Indonesia  
Sartika dan Rini, 2010. "Pengaruh  
Keerdasan Spiritual, Kinerja  
Pelayanan Pajak dan Ketegasan  
Sanksi Perpajakan Terhadap  
Motivasi Wajib Pajak Dalam  
Memenuhi Kewajiban  
Perpajakan". *Akuntabilitas*,  
Vol.3 No.1  
Simanjuntak, Timbul Hamonga,  
Imam Mukhlis, 2012. *Dimensi  
Ekonomi Perpajakan dalam  
Pembangunan Ekonomi Jakarta:  
Raih Asa Sukses*