

PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS PADA PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN BADAN

Ida Ayu Nyoman Putriani¹
I Ketut Budiarta²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: dayuputriani1989@yahoo.co.id/ telp: +62 82 14 48 02 968

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penerimaan pajak merupakan sumber utama dalam pembiayaan pembangunan nasional. Bagaimanakah pengaruh penyuluhan perpajakan dan pelayanan fiskus pada penerimaan pajak penghasilan badan. Populasi yang akan diteliti adalah WP Badan yang masih efektif. Penelitian ini tidak menggunakan semua jumlah tersebut menjadi obyek penelitian. Jumlah wajib pajak yang digunakan sebagai sampel sebanyak 83 wajib pajak badan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data kuesioner diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Dari uji yang telah dilakukan penyuluhan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif pada penerimaan PPh badan.

Kata Kunci: Penyuluhan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerimaan Pajak Penghasilan Badan

ABSTRACT

Tax revenues are the main source of financing national development. How does the extension of tax and service tax authorities on corporate income tax receipts. The population under study is an effective corporate taxpayers. The study did not use all of the amount o the research object. The number of taxpayers who used a sample of 83 corporate taxpayers. Methods of data collection using questionnaires. Questionnaires data were tested with validity and reliability test. Extension of the test has been carried out taxation and service tax authorities a positive effect on corporate income tax revenue.

Keywords: Tax Counseling, Service Tax Authorities, Corporate Income Tax Revenue

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber utama dalam pembiayaan pembangunan nasional. Pembangunan nasional dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Menurut *Andreoni et al* (1998) perkembangan pembangunan dan pencapaian kemajuan negara dapat terlihat dari kesadaran dan kepatuhan warga dalam membayar pajak. Setiap tahun DJP dituntut untuk meningkatkan penerimaan pajak yang digunakan untuk pembangunan nasional (Ning, 2007). Penerimaan pajak diharapkan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (Edwin, 2009). Pajak merupakan iuran yang berasal dari rakyat yang dipergunakan dalam meningkatkan kesejahteraan dan pembiayaan negara. Pajak merupakan penyumbang pendapatan Negara yang terbesar dan tulang punggung perekonomian Negara (Twight, 1995). Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan penerimaan yang bersumber dari pajak dengan menggunakan *self assessment system*. Menurut H. Bohari (2003) mengatakan bahwa wajib pajak tidak lagi dipandang sebagai objek dalam *self assessment system*, tetapi merupakan subjek yang harus dibina dan diarahkan agar sadar dalam memenuhi kewajiban kenegaraanya. Sistem *self assessment* dapat berjalan dengan baik, pemerintah dalam hal ini DJP menjalankan ketiga fungsinya yaitu Penyuluhan (*dissemination*), Pelayanan (*tax service*) dan penegakan hukum (*law enforcement*) secara optimal (Hutagol, 2007).

Tinggi rendahnya penerimaan pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satu faktornya adalah kurangnya penyuluhan perpajakan kepada Wajib Pajak. Penyuluhan pajak difungsikan sebagai cara petugas pajak dalam memberikan

informasi pajak kepada WP. Menurut Andyastuti (2013) penyuluhan memegang peran penting dalam pelaksanaan *self assessment system* yang dijalankan saat ini, karena wajib pajak yang akan berperan aktif dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Penyuluhan pajak adalah cara penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Andyastuti, 2013). Dalam rangka mencapai tujuan dari kegiatan penyuluhan yaitu masyarakat yang paham dan sadar memenuhi kewajiban perpajakannya, maka perlu dilakukan kegiatan penyuluhan yang terencana sehingga kegiatan penyuluhan menjadi suatu proses yang terstruktur, terarah, terukur dan berkesinambungan. Penyuluhan perpajakan memiliki tujuan memaksimalkan pengetahuan Perpajakan kepada Wajib Pajak, agar Wajib Pajak lebih memahami tatacara perpajakan yang benar dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak selain penyuluhan adalah kepuasan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh Fiskus. Menurut Agus Nugroho (2006) menjelaskan Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah WP). Para WP akan patuh apabila petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada WP (Ihsan, 2009). Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang cepat memberikan kepuasan kepada WP. Semakin puas WP terhadap pelayanan perpajakan, semakin luas

pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan dan perundang-undangan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya (Astari, 2011). Menurut Parasuraman (1985) Ada lima aspek agar kualitas pelayanan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa meliputi hal-hal sebagai berikut (1) *Reliability* (keandalan), (2) *Assurance* (jaminan), (3) *Empaty* (empati), (4) *Responsiveness* (ketanggapan), (5) *Tangible* (bukti langsung).

KPP Dentim merupakan instansi Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi wilayah Sanur, Renon, Panjer, Pemogan, Sesetan, Sidakarya, Serangan, Pedungan, Dangin Puri Klod, Dangin Puri, Penatih Dangin Puri, Sumerta, Penatih, Kesiman Kertalangu, dan Kesiman Petilan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur membantu peneliti untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini lebih mudah, selain itu jumlah WP yang terdaftar di KPP Dentim terakhir mengalami penurunan. Jumlah Wajib Pajak yang setiap tahunnya mengalami penurunan akan mengakibatkan penerimaan pajak juga ikut menurun. Data mengenai jumlah WP Badan dan PPh di KPP Dentim disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Jumlah WP Badan Terdaftar dan Penerimaan PPh Badan
dari Tahun 2011-2013

Uraian	Tahun		
	2011	2012	2013
WP Terdaftar	565	547	491
WP Efektif	562	546	491
WP Non Efektif	3	1	-
Penerimaan PPh	Rp 28.955.052.235	Rp 19.177.012.417	Rp 19.759.664.730

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, 2014

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat jumlah WP Badan mengalami Penurunan. Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Badan tahun 2012 menurun dari tahun 2011 sebesar Rp 9.778.039.818,- dan Pajak Penghasilan Badan tahun 2013 mengalami peningkatan dari tahun 2012 sebesar Rp 582.652.313,-.

Menurut Andyastuti (2013) Penyuluhan pajak adalah cara penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penyuluhan perpajakan juga dapat mempengaruhi bertambahnya jumlah WP sehingga penerimaan pajak pun meningkat (Tatiek, 2009). Penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada penerimaan pajak.

H_1 : Penyuluhan Perpajakan berpengaruh positif pada penerimaan PPh badan di KPP Dentim.

Menurut Agus Nugroho (2006) Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada WP dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya. Apabila WP merasa puas atas pelayanan fiskus maka penerimaan pajak akan mengalami peningkatan. Pelayanan fiskus berpengaruh positif pada penerimaan PPh badan.

H_2 : Pelayanan Fiskus Berpengaruh positif pada Penerimaan PPh Badan di KPP Dentim.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KPP Dentim yang beralamat di Jln. Letda Tantular Renon, Denpasar, Bali. KPP Dentim merupakan instansi Direktorat Jenderal Pajak

yang membawahi wilayah Sanur, Renon, Panjer, Pemogan, Ssetan, Sidakarya, Serangan, Pedungan, Dangin Puri Klod, Dangin Puri, Penatih Dangin Puri, Sumerta, Penatih, Kesiman Kertalangu, dan Kesiman Petilan. Berikut ini variabel-variabel dalam penelitian ini adalah.

1) Variabel Terikat

Penerimaan PPh Badan (Y)

Menurut Amachi (1992) beberapa faktor mempengaruhi besarnya penerimaan PPh adalah: (a) Faktor administrasi Negara dan pajak, (b) Faktor Undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan, (c) Faktor masyarakat khususnya wajib pajak dan keadaan lingkungan.

2) Variabel Bebas

a) Penyuluhan Perpajakan (X_1)

Menurut Winerungan (2013) indikator penyuluhan sebagai berikut: (a) Penyuluhan/ Sosialisasi, (b) Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, (c) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak, (d) Pemasangan *billboard*, (e) *Web site* Ditjen pajak

b) Pelayanan Fiskus (X_2)

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi pelayanan, yaitu: (a) *Reliability* (keandalan), (b) *Assurance* (jaminan), (c) *Empaty* (empati), (d) *Responsiveness* (ketanggapan), (e) *Tangible* (bukti langsung).

Pengolahan data menggunakan data primer dari jawaban responden terhadap kuesioner mengenai penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan penerimaan pajak penghasilan. Populasi penelitian ini adalah WP yang terdaftar di KPP Dentim yang berjumlah 491. Sampel yang digunakan adalah WP efektif saja tanpa memperhatikan strata populasi tersebut yaitu 83 wajib pajak yang telah dihitung berdasarkan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- n : jumlah anggota sampel
- N : jumlah anggota populasi (jumlah wajib pajak efektif)
- E : Nilai kritis (batas ketelitian, 0,1)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{491}{1 + 491 (0,1)^2}$$

$$n = 83,079$$

$$n = 83 \text{ (dibulatkan)}$$

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa jawaban dari WP terhadap kuesioner mengenai penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus dan penerimaan PPh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar. Penelitian ini menggunakan kuesioner maka hasil pengujiannya diperlukan uji validitas dan reliabilitas dan didapat hasil pengujian yang

valid dan reliabel. Penelitian ini juga menggunakan uji asumsi klasik dan analisis linear berganda. Rumus persamaan regresi berganda, anatar lain:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \dots \dots \dots (2)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian yang digunakan berdistribusi normal. Adapun hasil pengujian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Z	0,884
Asymp.Sig.(2-tailed)	0,416

Sumber: Data diolah, 2015

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji agar variabel independen menjadi sempurna. Adapun hasil pengujian dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Penyuluhan perpajakan	0,709	1,409	Non-Multikolinearitas
Pelayanan fiskus	0,709	1,409	Non- Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2015

Uji heteroskedastisitas bertujuan agar tidak terjadinya heteroskedastisitas. Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	t-hitung	Sig
Penyuluhan perpajakan	-1,351	0,180
Pelayanan fiskus	1,026	0,308

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penyuluhan perpajakan (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) pada Penerimaan Pajak Penghasilan. Dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Koefisien Regresi	Standar Koefisien Beta	T	Sig
Konstanta	7,954	1,450	5,485	0,00
Penyuluhan perpajakan	0,220	0,039	5,645	0,00
Pelayanan fiskus	0,059	0,012	4,999	0,00
F statistic	61,505			
Signifikan F	0,00			
R Square	0,606			

Sumber: Data diolah, 2015

Tabel 5 menunjukkan persamaan berikut ini

$$Y = 7,954 + 0,220 X_1 + 0,059X_2$$

Keterangan:

- Y = Penerimaan Pajak Penghasilan Badan
- X₁ = Penyuluhan Perpajakan
- X₂ = Pelayanan Fiskus

Berdasarkan persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:.

Koefisien regresi variabel penyuluhan perpajakan sebesar 0,220, artinya apabila variabel independen lain nilainya tetap, maka meningkatnya penyuluhan perpajakan sebesar 1 satuan menyebabkan meningkatnya Penerimaan PPh Badan sebesar 0,220. Koefisien penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh yang positif pada penerimaan PPh badan di KPP Pratama Dentim.

Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus sebesar 0,059, artinya apabila variabel independen lain nilainya tetap, maka meningkatnya pelayanan fiskus sebesar 1 satuan menyebabkan meningkatnya Penerimaan PPh Badan sebesar 0,059. Koefisien penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh yang positif pada penerimaan PPh badan di KPP Pratama Dentim.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut variabel penyuluhan perpajakan (X_1) berpengaruh pada penerimaan PPh badan di KPP Dentim. Dan variabel pelayanan fiskus (X_2) berpengaruh pada penerimaan PPh badan di KPP Dentim.

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, saran yang didapat antara lain: (1) Kpd KPP Denpasar Timur senantiasa mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan serta memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (2) Agar pemberian penyuluhan secara maksimal, harus diikuti oleh kemampuan sumber daya manusia yang baik

REFERENSI

- Amachi, Zandjani, Chairul. 1992. *Perpajakan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Andreoni, *et al.* 1998. *Tax Compliance. Journal of Economic Literature* Vol. XXXVI June 1998. Pp: 818-860.
- Andyastuti, Listiana., Topowijono, Achmad Husaini. 2013. Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan

- Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmu Administrasi*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris WPOP di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Astari, Dwi Inda. 2011. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di Kantor Pelayan Pajak TG. Pinang Kepulauan Riau (KEPRI).
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Edwin. 2009. *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, Vol. 16(2):h:96-104.
- H. Bohari. 2003. "Penerapan *Self Assessment System* dalam Sistem Perpajakan Nasional". *Majalah Ilmiah Hukum amanna Gappa* No.13/Tahun XI/Januari-Maret 2003.
- Hutagol, et al. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan WP. *Jurnal Perpajakan Indonesia*.
- Ihsan, Muchsin. 2009. Pengaruh Pengetahuan WP, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan WP Badan di Kota Padang. *Jurnal akuntansi*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Ning. 2007. Kebijakan Baru DJP Dalam Pengajuan Retitusi PPN dan Perencanaan Pajak Untuk Menghadapinya. *Jurnal Umum Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 15(1) (Januari).
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research*. *Journal of Marketing*, 49:h:41-50.
- Rohmawati, Alifa Nur. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WPOP. *Jurnal Akuntansi*, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Tatiek, Adiyati. 2009. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan WP pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Veteran.

Twight. 1995. *Evolution Of Federal Income Tax Withholding: the machinery of institutional change*. *Cato Journal*.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Bitung. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado.