

PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN PADA TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

IGA. Cahaya Shinta Dewi¹
Ni Luh Supadmi²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: caca_cahayacaca91@yahoo.com/telp:+62 85 73 99 94 131

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Pemeriksaan merupakan pagar penjaga agar Wajib Pajak tetap berada pada koridor peraturan pajak dan fiskus dalam melaksanakan tugasnya tidak hanya untuk kegiatan formalitas saja, melainkan juga untuk memperkuat kebenaran dari transaksi dan kepatuhan hukum dengan Undang-Undang yang berlaku agar Wajib Pajak tetap patuh dalam menjalankan hak dan kewajibannya membayar pajak Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Denpasar. Penelitian ini dilakukan di KPP Madya Denpasar dengan jumlah responden sebanyak 100 Wajib Pajak Badan yang terdaftar, dengan metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Teknik analisis regresi linear berganda digunakan dalam analisis data. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 78 persen dan sisanya 22 persen dipengaruhi oleh variabel lain yaitu yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kata kunci: pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Examination of a fence guards to remain on the taxpayer corridor tax rules and tax authorities in carrying out their duties not only for formality activities, but also strengthen the validity of the transaction and legal compliance with applicable law in order remain obedient taxpayer in carrying out the rights and tax obligations purpose of this study is determine the effect of tax audits, awareness, quality of service the level of tax compliance in KPP Madya Agency Denpasar. This research was conducted in KPP Madya with 100 respondents, the random sampling method. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of this study indicate that the tax audit, awareness, and service quality has a positive effect on the level of compliance the Taxpayer by 78 percent and the remaining 22 percent is influenced by other variables that are not included in the research model.

Keywords: tax audit, awareness, quality of service

PENDAHULUAN

Pengetahuan yang dimiliki masyarakat tentang perpajakan juga sering dituding sebagai penyebab Wajib Pajak tidak memenuhi kewajibannya. Pelaksanaan *self assessment system* dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban pajak dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri. Hal ini menimbulkan pembenaran bahwa dalam melaporkan kewajiban pajak, pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban bagi wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku (Alm *et al.*, 1993). Adanya peningkatan pelayanan yang memuaskan bagi para Wajib Pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak (Cummings *et al.*, 2005). Gunadi (2009) menyatakan kepatuhan Wajib Pajak adalah kesediaan pemenuhan kewajiban wajib pajak sesuai aturan tanpa suatu paksaan baik secara hukum maupun administrasi.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar adalah salah satu instansi yang bertanggungjawab menghimpun dana yang bersumber dari pajak dengan cakupan wilayah kerja seluruh Bali, dan merupakan tempat pendaftaran dan pelaporan usaha bagi Wajib Pajak tertentu. Sebagai instansi yang berkewajiban memberikan fasilitas serta informasi yang memadai bagi para Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Madya senantiasa mengimbangnya melalui peningkatan kualitas pelayanan dan administrasi

dalam pelaporan SPT kepada Wajib Pajak yang terdaftar. KPP Madya Denpasar telah mewajibkan untuk melaporkan SPT mereka sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan.

Pemeriksaan pajak saat ini cenderung dilakukan oleh fiskus yang memang khusus melayani pemeriksaan pajak kepada Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan yang paling sering dilakukan pemeriksaan pajak adalah Wajib Pajak Badan karena penerimaan PPh Badan dinilai lebih besar dibandingkan dengan PPh lainnya.

Dalam penelitian Supadmi (2009) dikatakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya menemukan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Arum (2012) meneliti bahwa kualitas pelayanan pada kepatuhan memiliki pengaruh sebab fiskus diharapkan mempunyai paham mengenai perpajakan. Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik sehingga Wajib Pajak dapat merasa nyaman setiap melakukan kegiatan pajak di KPP masing-masing daerah. Kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat melalui kualitas pelayanan yang baik dan akan berpengaruh pada penerimaan pajak.

Penelitian Fitria (2010) di KPP Jakarta Selatan bahwa kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan berpengaruh satu sama lain. Kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan Wajib Pajak timbul karena adanya

dorongan oleh pengetahuan yang dimiliki akan pentingnya pajak untuk membiayai pembangunan. Alifa (2012) dalam penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki persepsi positif terhadap instansi pajak. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak ada beberapa pemahaman yang harus di sosialisasikan kepada masyarakat, antara lain perlunya keteladanan dan kemudahan dalam sistem pembayaran pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis tertarik meneliti kembali pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan lokasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.

METODE PENELITIAN

Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar yang berkedudukan di Jalan Raya Niti Mandala Renon Denpasar, Bali menjadi lokasi penelitian. Alasan dipilihnya lokasi ini karena KPP Madya Denpasar merupakan salah satu kantor pajak yang berada di Denpasar yang setiap tahunnya memberikan kontribusi besar kepada pendapatan negara dan kontribusi tersebut diberikan oleh Wajib Pajak Badan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Sampel yang telah ditentukan sebanyak 100 jumlah Wajib Pajak Badan akan dibagikan kuesioner dengan dipilih secara acak atau random tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 menunjukkan hasil uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan telah valid dan reliabel untuk seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Tabel 1.
Rekapitulasi Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Validitas (<i>Pearson Correlation</i> > 0,3)	Reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i> > 0,6)
Pemeriksaan Pajak	X _{1,1} -X _{1,5}	0,686 – 0,911	0,827
Kesadaran	X _{2,1} -X _{2,5}	0,532 – 0,93f8	0,901
Kualitas Pelayanan	X _{3,1} -X _{3,5}	0,355 – 0,860	0,650
Kepatuhan WP Badan	Y ₁ -Y ₆	0,589 – 0,857	0,807

Sumber: Olah Data

Tabel 2 menunjukkan hasil pengujian asumsi klasik, dimana hasil pengujian menunjukkan data terdistribusi secara normal karena hasil pengujian sebesar 0,118 > 0,05. Pengujian multikolinearitas menunjukkan hasil bahwa tidak terjadi multikolinearitas yang ditunjukkan dengan nilai *tolerance* untuk setiap variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF-nya lebih kecil dari 10. Hasil pengujian asumsi klasik ini juga menunjukkan nilai sig. yang berada di atas 0,05 pada pengujian heteroskedastisitas yang berarti terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Tabel 2.
Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Variabel	Normalitas	Multikolinearitas		Heteroskedastisitas
		<i>Tolerance</i>	VIF	
Pemeriksaan Pajak		0,269	3,715	0,382
Kesadaran	0,118	0,358	2,796	0,214
Kualitas Pelayanan		0,382	2,619	0,586

Sumber: Olah Data

Hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 3 menghasilkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,780 yang berarti 78,0 persen kepatuhan Wajib Pajak Badan dipengaruhi oleh variabel pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 22,0 persen dipengaruhi oleh varian variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 3.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig
Pemeriksaan Pajak	0,430	0,000
Kesadaran	0,281	0,003
Kualitas Pelayanan	0,412	0,000
Konstanta: 2,567	$Y = 2,567 + 0,430 X_1 + 0,281 X_2 + 0,412 X_3 + e$	
<i>Adjusted R Square</i> : 0,780		

Sumber: Olah Data

Berdasarkan Tabel 3, pemeriksaan pajak berpengaruh positif yang ditunjukkan dengan nilai koefisien yang positif sebesar 0,430 dengan nilai Sig 0,000 < 0,05. Kesadaran berpengaruh positif yang ditunjukkan dengan nilai koefisien yang positif sebesar 0,281 dengan nilai. Sig 0,003 < 0,05. Kualitas pelayanan berpengaruh positif yang ditunjukkan dengan nilai koefisien yang positif sebesar 0,412 dengan nilai Sig 0,000 < 0,05.

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan pemeriksaan pajak akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Ardianti (2012) membuktikan adanya pengaruh antara pemeriksaan pajak pada kepatuhan karena pemeriksaan merupakan instrumen penting untuk menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, baik

formal maupun material dari peraturan perpajakan. Pemeriksaan pajak diharapkan akan menambah tingkat kepatuhan bagi Wajib Pajak karena salah satu tujuan penting dalam pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak yang akan berdampak pada peningkatan penerimaan (Priantara, 2000:24).

Hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) menunjukkan bahwa variabel kesadaran berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Zulaikha (2012) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak karena melalui Penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan Wajib Pajak timbul tanpa adanya paksaan melainkan didorong oleh kesadaran dan pengetahuan yang dimiliki akan pentingnya pajak untuk membiayai pembangunan.

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Putra (2013) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dengan pelayanan yang mengandung fasilitas berupa informasi, motivasi, dan sarana yang baik telah diberikan kepada Wajib Pajak dan secara tidak langsung mereka akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Aryobimo (2012) menunjukkan bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan menjadi indikator yang menentukan kualitas pelayanan. Hasil kualitas

pelayanan yang dimaksud adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak akan tercapai apabila fiskus mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga wajib pajak puas akan pelayanan fiskus yang akan berujung pada penilaian yang baik terhadap fiskus (Priyantini, 2008).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya peningkatan sistem pemeriksaan yang dilakukan fiskus, peningkatan kesadaran yang didukung oleh semakin besarnya pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, serta peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan menyampaikan SPT di KPP Madya Denpasar.

KPP Madya Denpasar hendaknya terus meningkatkan kualitas yang dimiliki. Berdasarkan jawaban dari responden, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk seluruh KPP Madya Denpasar ataupun daerah lain, contohnya sebagai berikut. Saat dilakukan pemeriksaan, Wajib Pajak dapat meminta kepada pemeriksa untuk memperlihatkan tanda pengenal dan surat perintah pemeriksaan agar Wajib Pajak dapat merasa adil serta mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Adanya sosialisasi kepada masyarakat melalui kampanye sadar akan pajak seperti seminar untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak. Adanya kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mendapatkan pelayanan yang baik saat membayar dan

menyampaikan SPT. Adanya dorongan/paksaan kepada Wajib Pajak agar dapat melaksanakan kegiatan pajaknya sesuai dengan UU yang berlaku dan memperketat sanksi hukum yang diberikan kepada Wajib Pajak tidak patuh.

Penelitian ini terbatas hanya meneliti kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Denpasar. Peneliti selanjutnya disarankan dapat menambahkan variabel independen lain dan jumlah sampel dengan cara memperluas wilayah penelitian misalnya seluruh KPP Pratama yang ada di Bali atau daerah lain, serta untuk seluruh Wajib Pajak baik badan maupun pribadi.

REFERENSI

- Alifa, Nur Rohmawati. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Fakultas Ekonomi: Universitas Udayana. Denpasar.
- Ardianti, Novia Hapsari. 2012. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Fakultas Ekonomi Universitas Udayanan. Denpasar.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. Fakultas Ekonomika dan Bisnis: Universitas Diponegoro. Semarang.
- Aryobimo. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Dipenogoro. Semarang.
- Cummings, Ronald G., Jorge Martinez-Vazquez, Michael McKee, Benno Torgler. 2005. Effects of Tax Morale on Tax Compliance: Experimental and Survey Evidence. Annual Meeting of the Public Choice Society, page: 36.

Fitria, Dena Verisca. 2010. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Putra, Doni Tri Lesmana. 2013. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Malang Selatan. Malang.

Supadmi. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Fakultas Ekonomi: Universitas Udayana. Denpasar.

Zulaikha. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Diponegoro. Semarang.