PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TASIKMALAYA)

THE INFLUENCE OF COMPREHENSION ON TAXPAYERS AND QUALITY OF TAXPAYERS ON CORPORATE TAXPAYERS COMPLIANCE (CASE STUDY ON KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TASIKMALAYA)

Tifani Nurhakim[1], Dudi Pratomo, SET., M.Ak[2]
[1]Prodi S1 Akuntannsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
[2]Prodi S1 Akuntannsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
[1]tifaninurhakim@student.telkomuniversity.ac.id, [2]dudipratomo.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang besar, untuk itu dituntut tingkat kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak. Dari segi wajib pajak harus memiliki pemahaman perpajakan yang baik sehingga dapat melaksanakan kegiatan perpajakan. Dari segi pemerintah diperlukan petugas pajak yang dapat melayani wajib pajak secara baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penilitian ini menggunakan metode survei dan populasinya adalah wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya. Pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling.* Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer berasal dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya. Pegujian Statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi spearman, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi menggunakan *Statistical Program from Society Science (SPSS)* versi 20.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan, (3) pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Kata Kunci : pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak badan

ABSTRACT

Taxes are a source of revenuue for most major countries, for that required a high level of compliance oof taxpayers. In terms of the corporate taxpayers must have good comprehension of taxpayer so that it can carry out the activities of taxation. In terms of government required that the tax officer can serve the taxpayer well in order to improve taxpayer compliance.The purpose of this research is to analyses and obtain emprical evidence concerning the the simultaneous and partial influence of comprehension on taxpayers and quality of taxpayers on corporate taxpayers compliance.

The research employed survey method and the population was corporate taxpayers of KPP Pratama Tasikmalaya. The sampling technique used was convenience sampling. The data consist of primary data and secondary data. The primary data was collected using questionnaires survey of corporate taxpayers of KPP Pratama Tasikmalaya. Statistic method using spearman correlation, coefisien determinan, hyphotesi tests, classical assumption test, regression linier analyses with Statistical Program from Society Science (SPSS) version 20.

The result of the research showed that : (1) comprehension on taxpayers had positive influence on corporate taxpayers compliance, (2) quality of service had positive influence on corporate taxpayers compliance, (3) comprehension on taxpayers and quality of taxpayers had positive influence on corporate taxpayers

Keywords : comprehension on taxpayers, quality of taxpayers, corporate taxpayers compliance

1. Pendahuluan

Selama lima tahun terakhir penerimaan perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri. Hal ini menunjukkan begitu besarnya peran pajak dalam pendapatan negara. Maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direkorat Jendral Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jendral Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan memberikan efisiensi dan efektivitas kegiatan pemerintah untuk mensosialisasikan kesadaran membayar pajak melalui otoritasnya (Supadmi *et al*, 2011).

Salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak (Rustiyaningsih, 2011).

Ongkowijoyo (2010) berpendapat, yang menjadi masalah utama perpajakan adalah minimnya pengetahuan wajib pajak mengenai hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Diperlukan pemahaman yang tinggi dari wajib pajak untuk mewujudkan *self assessement system*, karena dalam sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab sepenuhnya mengisi SPT, yaitu untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang.

Sapriadi (2013) berpendapat bahwa, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Penelitian yang dilakukan Syahril (2013) mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, didapatkan hasil bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak .

Sedangkan penelitian yang dilakukan Pranadata (2014) didapatkan hasil bahwa peran pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian yang dilakukan Zulaikha (2013) didapatkan hasil bahwa peran kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Patama Tasikmalaya ?
3. Bagaimana kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya ?
4. Apakah pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?
5. Apakah pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?
6. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemahaman wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya.

2. Dasar Teori

2.1 Pajak

Menurut S.I Djajadiningrat, "Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum."

2.2 Wajib Pajak

Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 3, "Badan adalah sekumpulan orang dan/ atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial, politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap."

2.3 Pemahaman Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Resmi, 2013).

Menurut Fajriana (2013) mengatakan bahwa pemahaman adalah proses, cara perbuatan memahami atau memahamkan peraturan perundang-undanngan perpajakan. Indikator pemahaman wajib pajak dalam penelitian ini, antara lai adalah:

a) Pemahaman wajib pajak mengenai kepemilikan NPWP
b) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban perpajakan
c) Pengetahuan dan pemahaman atas sanksi perpajakan
d) Pengetahuan dan pemahaman mengenai tarif pajak

2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Mangonting (2013) pelayanan pada kantor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkulitas menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima, dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak akan tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai kementrian keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran Diretorat Jendral Pajak. Indikator kualitas layanan antara lain adalah:

a) Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
b) Petugas pajak bersifat sopan dalam melayani wajib pajak
c) Petugas pajak memberikan penyuluhan kepada wajib pajak tentang hak dan kewajiban perpajakan
d) Petugas pajak memberikan informasi dan solusi kepada wajib pajak

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rustiyaningsih (2011) mendefinisikan bahwa, kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Sasmita (2013) mengatakan bahwa pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Indikator kepatuhan wajib pajak badan dalam penelitian ini, antara lain adalah:

a) Wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

2.6 Kerangka Pemikiran

1. Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Lovihan (2012) mengatakan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak paham akan peraturan perpajakan maka cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, dengan demikian pemahaman wajib pajak memberikan hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

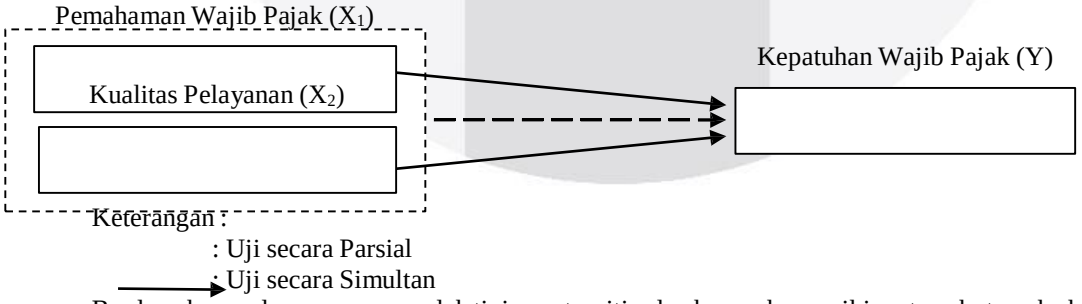
Menurut penelitian Widiastuti et al (2013) adalah pemahaman wajib pajak yang diketahui sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan terus berusaha untuk memberikan pemahaman mengenai perpajakan yang membuat wajib pajak paham dan mengerti, maka kepatuhan wajib pajak pada KPP tersebut dapat meningkat.

2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Mangonting, 2013).

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan demikian kualitas pelayanan memberikan hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Purnamasari et al (2015) kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Tempat Pelayanan Terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Berdasarkan pada rumusan masalah tinjauan teoritis, dan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_1 : Pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuuhan wajib pajak badan.
H_2 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
H_3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

3. Pembahasan

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Tasikmalaya sampai tahun 2014 dengan jumlah 9.955 wajib pajak badan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dalam Suharsaputra (2012:119). Berdasarkan rumus slovin didapatkan hasil 385 wajib pajak badan sebagai sampel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel pemahaman wajib pajak (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak badan (Y).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari laporan yang dibuat oleh KPP Pratama Tasikmalaya. Data tersebut berupa gambaran umum KPP Pratama Tasikmalaya serta data mengenai jumlah wajib pajak badan yang terdaftar dan yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Tasikmalaya dari tahun 2010 sampai 2014. Data primer didapat dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak badan di KPP Pratama Tasikmalaya.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Pengambilan keputusan menurut (Ghozali, 2013:160) jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika signifikan lebih kecil dari 0.05 maka data tersebut tidak normal.

Tabel 1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,62031575
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,060
	Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		,898
Asymp. Sig. (2-tailed)		,395

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
Sumber: Ouput SPSS 20

Uji normalitas menunjukkan bahwa nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu sebesar 0.395 sehingga nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi yaitu sebesar 0.05. Dengan demikian hasil uji normalitas tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal, sehingga model penelitian ini dapat dinyatakan telah memenuhi syarat asumsi normalitas. Dengan demikian dapat disimpulkan secara keseluruhan baik data variabel independen maupun data variabel dependen telah terdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas Data

Bedasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan yaitu sebesar 0,933 dan nilai VIF sebesar 1,071. Berdasarkan hasil tersebut nilai VIF semua variabel lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* semua variabel lebih besar dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 2 Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,844	2,876		3,422	,001		
	X1	,418	,058	,577	7,162	,000	,933	1,071
	X2	,134	,063	,171	2,120	,037	,933	1,071

a. Dependent Variable: Y
Sumber: Output SPSS 20

Uji Heteroskedastisitas Data

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, hasil uji Glejser dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji *Glejser*)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,002	1,881		1,064	,290
	X1	,008	,038	,021	,201	,841
	X2	-,011	,041	-,028	-,269	,788

a. Dependent Variable: RES_

Sumber: Output SPSS 20

Dari tabel 4.20 dapat dilihat bahwa probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi, dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi Data

Berikut ini tetrdapat hasil dari uji autokorelasi yang mengunakan Uji Durbin Watson:

Tabel 4 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,642[a]	,413	,401	2,64719	2,254

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Outputs SPSS versi 20

Dari tabel 2.21 dapat dilihat bahwa nilai Durbin-Watson ialah sebesar 2,254. Jika melihat nilai du untuk n = 100 dan k = 2 pada tabel Durbin-Watson dengan tingkat signifikansi 5%, maka didapatkan nilai du = 1,7152 dan dl = 1,6337. Dengan begitu maka nilai Durbin-Watson 2,254 lebih kecil dari nilai 4 – 1,7152 = 2,2848 dan lebih besar dari 1,7152. Sehingga 1,7152 < 2,254 < 2,2848 maka dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi positif ataupun negatif pada model penelitian ini.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai Fhitung sebesar 34,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai Fhitung sebesar 34,081 lebih besar dibandingkan dengan Ftabel sebesar 3,09. Adanya nilai signifikansi yang kecil dibandingkan dengan tingkat kepercayaan 0,05 atau 5% dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga variabel pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Tabel 5 Uji Signifikansi secara Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	477,651	2	238,825	34,081	,000[b]
	Residual	679,739	97	7,008		
	Total	1157,390	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS versi 20

Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Tabel 6 Uji Signifikan secara Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,844	2,876		3,422	,001
	X1	,418	,058	,577	7,162	,000
	X2	,134	,063	,171	2,120	,037

a. Dependent Variable: Y

Sumber:Output SPSS versi 20

Berdasarkan hasil uji statistik maka didapat persamaan sebagai berikut:

KW = 9,844 + 0,418 PW + 0,134 KP

Dimana:

KW : Kepatuhan Wajib Pajak Badan

PW : Pemahaman Wajib Pajak

KP : Kualitas Pelayanan

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan tabel 6, uji hipotesis pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan menunjukkan t_{hitung} sebesar 7,162 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,660. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sama dengan 7,162 > 1,660 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_20 ditolak dan H_2a diterima atau bisa juga dilihat dari p-value (α = 0,000 dibandingkan dengan α = 0,05), dengan $\alpha < \alpha$ maka H_20 ditolak dan H_2a diterima.

Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan ditunjukkan dari perolehan skor pada variabel pemahaman wajib pajak pada masing-masing indikator yaitu pemahaman kepemilikian NPWP sesbesar 82,3%, pemahaman hak dan kewajiban perpajakan sebesar 80,6%, pamahaman sanksi perpajakan sebesar 78,8%, dan pemahaman tarif pajak sebesar 76,9%. Pengaruh pemahaman wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan memperoleh skor rata-rata dari variabel pemahaman wajib badan sebesar 79,7% yang diklasifikasikan dalam kategori baik. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa variabel pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Artinya dengan pemahaman peraturan perpajakan yang baik maka akan menghasilkan kepatuhan wajib pajak badan yang baik. Semakin besar pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak badan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak badan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lovihan (2012) mengatakan bahwa semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, dengan demikian pemahaman wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan tabel 6, uji hipotesis kuaalitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,120 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,660. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sama dengan 2,120 > 1,660 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,037 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_30 ditolak dan H_3a diterima atau bisa juga dilihat dari p-value (α = 0,037 dibandingkan dengan α = 0,05), dengan $\alpha < \alpha$ H_30 ditolak dan H_3a diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan ditunjukkan dari perolehan skor pada variabel kualitas pelayanan pada masing-masing indikator yaitu petugas pajak memberikan pelayanan dengan baik sesbesar 83,7%, petugas pajak bersikap sopan dalam melayani WP sebesar 84,2%, petugas pajak memberikan penyuluhan sebesar 80,6%, dan petugas pajak memberikan informasi dan solusi sebesar 82,5%. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan memperoleh skor rata-rata dari variabel kualitas pelayanan sebesar 82,3% yang diklasifikasikan dalam kategori baik. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian

Menurut penelitian Purnamasari *et al* (2015) kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Tempat Pelayanan Terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Kofisien Determinasi

Tabel 7 menunjukan bahwa nilai R *square* (R2) sebesar 0,413 atau 41,3% ini berarti variabel kepatuhan wajib pajak badan yang dapat dijelaskan oleh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan adalah sebesar 41,3% sedangkan sisanya sebesar 0,587 atau 58,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini. Sedangkan uji signifiikan menjelaskan bahwa pemahaaman wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Tabel 7 Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,642[a]	,413	,401

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Otput SPSS versi 20

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap variabel pemahaman wajib pajak badan diklasifikasikan dalam kategori baik dengan persentase 79,7%.
2. Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan diklasifikasikan dalam kategori baik dengan persentase 82,3%.
3. Tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak badan diklasifikasikan dalam kategori baik dengan persentaase 81,7%.
4. Secara simultan pemahaman wajib pajak badan dan kuualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
5. Secara parsial pemahaman wajib pajak badan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
6. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

4.2 Saran

Aspek Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mencoba memberikan saran teoritis bagi para akademis dan peneliti selanjutnya:

1. Bagi Akademisi
   Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kegiatan perpajakan khususnya dalam hal mematuhi kepatuhan wajib pajak badan.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

Aspek Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
   Bagi petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar Wajib Pajak tetap meraasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Tasikmalaya.
2. Bagi Wajib Pajak
   Wajib pajak khususnya wajib pajak badan untuk meningkatkan pemahaman perpajakannya wajib pajak memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak maka disarankan sebaiknya para wajib pajak lebih memperluas pengetahuannya tentang peraturan perpajakan agar dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara wajib pajak aktif mengikuti peraturan perpajakan yang terbaru.

Daftar Pustaka:

[1] Fajriana, Icha., Betri., dan Messy Marista. (2013). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak UMKM terhadap Pelaksanaan Peraturan Pemerinntah No. 46 Tahun 2013 (Studi Empiris Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat).* STIE Multi Data Palembang, Jurusan Akuntansi Palembang

[2] Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

[3] Lovihan, Siska. (2012). *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon.* Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya

[4] Mangonting, Yenni., dan Arabella Oentari Fuadi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak tehadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Tax Accounting Review* Vol. 1 No. 1, Universitas Kristen Petra

[5] Mangonting, Yenni., dan Cindy Jotopurnomo. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Tax & Accounting Review* Vol.1 No.1 Universitas Kristen Petra

[6] Ongkowijoyo, Lukas. (2010). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan.* Jurnal Akuntansi, Universitas Brawijaya Malang

[7] Pranadata, I Gede Putu. (2014). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu.* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang

[8] Purnamasari, Yuanita Ayu., Djamhur Hamid., dan Heru Susilo. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo).* Jurnal Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

[9] Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan : Teori dan Kasus Edisi Ketujuh Buku Satu.* Jakarta: Salemba EmpatRustiyaningsih, Sri. (2011). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

[10] Sapriadi, Doni. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang).* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

[11] Sasmita, Sentya N Arum. (2013). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Laporan Kewajiban Perpajakan di Semarang (Studi UMKM di Semarang).* Jurnal Akuntansi, Universitas Brawijaya

[12] Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.* Bandung : PT. Refika Aditama

[13] Supadmi, Ni Luh. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana

[14] Supadmi, Ni Luh., dan Wiwik Andriyani. (2011). *Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi pada Pelaksanaan Self Assessement System dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan.* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana

[15] Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima.

[16] Syahril, Farid. (2013). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok).* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

[17] Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)

[18] Widiastuti, Dini., Endang Siti Astuti., dan Heru Susilo. (2013). *Pengaruh Sosialisai, Motivasi, dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara).* Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya

[19] Zulaikha., dan Siti Masruroh. (2013). *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). Diponegoro Journal Of Accounting Vol 2., No 4*

[20] *www.anggaran.depkeu.go.id* diakses tanggal 24 Mei 2015