

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO

Oleh:

Joan Miracle Wakari¹, Stefanus Sampe², N Kumayas³

ABSTRAK

Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak yaitu mulai berlakukannya sistem pemungutan pajak self assessment system sejak reformasi perpajakan pada 1983. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pertanyaan dalam kuesionerlah yang menjadi tolak ukur atau penentu apakah berdasarkan indikator dari variabel independen (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variable dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi). Dengan menggunakan konsep menurut Hardiyansyah (2011), Kualitas Pelayanan (variabel independen) adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Adapun konsep variabel dependen menurut Rahmanto (2015), Kepatuhan Wajib Pajak adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami atau kurang memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, didapati bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Besar pengaruh 47,2% dimana tingkatan pengaruhnya sebesar 0,687 sehingga dapat dikategorikan mempunyai pengaruh yang kuat. Kualitas pelayanan dinilai cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat dikatakan jika kualitas pelayanan tinggi, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan mereka rendah, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun menurun.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

In the framework of advancing people's welfare, this can be realized if the government runs its government properly and carries out development in all fields. This is of course supported by adequate state funding. One way for the government to maximize state revenue from the tax sector is the implementation of the self-assessment tax collection system since the tax reforms in 1983. This study aims to determine whether service quality affects individual taxpayer compliance at KPP Pratama Manado by using quantitative research methods. The questions in the questionnaire are the benchmarks or determinants of whether based on indicators of the independent variable (Service Quality) affect the dependent variable (Individual Taxpayer Compliance). By using the

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan

² Staf Pengajar FISIP UNSRAT, Selaku Pembimbing 1

³ Staf Pengajar FISIP UNSRAT, Selaku Pembimbing 2

concept according to Hardiyansyah (2011), Service Quality (independent variable) is something that is related to the fulfillment of customer expectations or needs, where service can be said to be of quality if it can provide products and services (services) according to customer needs and expectations. As for the concept of the dependent variable according to Rahmanto (2015), Taxpayer Compliance is the result of thoughts on taxation regulations so that taxpayers who initially do not understand or do not understand tax regulations, understand the tax regulations that have been set. In this study, it was found that service quality has an effect on individual taxpayer compliance. The amount of influence is 47.2% where the level of influence is 0.687 so that it can be categorized as having a strong influence. Service quality is considered quite important in increasing individual taxpayer compliance, so it can be said that if the quality of service is high, then individual taxpayer compliance will increase, conversely if the quality of their service is low, individual taxpayer compliance will decrease.

Keywords: Influence, Service Quality, and Individual Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Sebagai salah satu unsure penerimaan negara pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai. Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan negara stabil ataupun kuat.

Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak self assessment system sejak reformasi perpajakan pada 1983, sebagai pengganti dari official assessment system. Dalam self assessment, wajib pajak diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terhutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, sehingga penentuan besarnya pajak yang terhutang berada pada wajib pajak sendiri. Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, menuntut adanya peran aktif dari masyarakat serta dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak yang perlu juga dipengaruhi pelayanan yang baik dari petugas pajak. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan dana atau anggaran yang ada agar proses pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik. Pembangunan nasional memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan negara perlu ditingkatkan.

Kantor Wilayah DJP Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara (Suluttenggomalut) berhasil mencapai penerimaan pajak tahun 2019 sebesar Rp10,06 triliun atau 97,62% dari target Rp10,31 triliun dan mengalami pertumbuhan sebesar 18,32% dari capaian penerimaan tahun sebelumnya. Berdasarkan realisasi tersebut Kanwil DJP Suluttenggomalut menempati posisi ke-5 dari 34 Kanwil DJP. Terdapat 7 (tujuh) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di bawah wilayah Kanwil DJP Suluttenggomalut yang berhasil mencapai target penerimaan

tahun 2019. Selain itu, pencapaian penerimaan KPP Pratama Manado tahun 2019 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2018 dengan pencapaian 92,88% atau sebesar Rp2,073 triliun dari target sebesar Rp2,232 triliun dengan pertumbuhan 10,75%. Selanjutnya diikuti oleh KPP Pratama Gorontalo dengan penerimaan sebesar Rp762,71 miliar (87,82%), KPP Pratama Kotamobagu Rp514,20 miliar (87,15%), dan KPP Pratama Luwuk Rp302,67 miliar (62,97%). Capaian penerimaan untuk wilayah Provinsi Sulawesi Utara yang berasal dari KPP Pratama Manado, KPP Pratama Bitung, KPP Pratama Kotamobagu, dan KPP Pratama Tahuna adalah sebesar Rp3,754 triliun dari target Rp3,921 triliun yang ditunjang oleh sektor dominan seperti Perdagangan, Administrasi Pemerintahan, Jasa Keuangan, Konstruksi, dan Industri Pengolahan. Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

• Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibles (berwujud)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Emphaty (empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tangibles (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Reliability (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, indikatornya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsiveness (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

- **Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam penelitian Rahmanto (2015), kepatuhan wajib pajak adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan, sehingga membuat wajib pajak yang awalnya tidak memahami atau kurang memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak
2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak

- **Pajak**

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. (Prof.Dr.P.J. A Adriani, 2013:34)

- **Wajib Pajak Orang Pribadi**

WPOP merupakan seseorang yang memiliki penghasilan yang tidak terkena pajak. Mereka yang termasuk ke dalam WPOP memiliki kewajiban untuk memiliki NPWP dan memiliki tanggung jawab atas pajak yang akan dikenakan, salah satunya pajak penghasilan. Kemudian WPOP juga terbagi menjadi 2 kategori, seperti:

- a. WPOP Sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri

Berdasarkan Undang-undang Pajak Penghasilan (PPh) No 36 Tahun 2008, WPOP yang masuk ke dalam kategori subjek pajak dalam negeri adalah:

1. Orang pribadi yang berdomisili di Indonesia.
2. Orang pribadi yang tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari atau 12 bulan.
3. Orang pribadi yang berniat untuk tinggal di Indonesia.

b. WPOP Sebagai Subjek Luar Negeri

Berdasarkan Undang-undang Pajak Penghasilan (PPh) No 36 Tahun 2008, WPOP yang masuk ke dalam kategori subjek pajak luar negeri adalah:

1. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia.
2. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari atau 12 bulan, namun memiliki usaha tetap di Indonesia.
3. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari atau 12 bulan, tetapi mendapatkan penghasilan melalui usaha di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:7) metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan sebagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Manado.

HASIL PENELITIAN

- **Regresi Linear Sederhana**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa angka konstantanya sebesar 16,403 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepatuhan adalah sebesar 16,403. Koefisien regresi X sebesar 0,363 yang menyatakan bahwa setiap pertambahan 1% nilai Kualitas (X), maka nilai Kepatuhan (Y) bertambah sebesar 0,363. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Bentuk persamaan regresi sederhana dapat dinyatakan sebagai berikut:

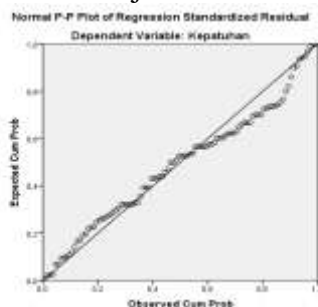
$$Y = 16,403 + 0,363X$$

- **Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk dapat mengetahui apakah kedua variabel (X dan Y) mempunyai distribusi normal atau tidak dengan menggunakan Normal P-Plot. Jika distribusi normal atau mendekati normal, maka model regresinya dikatakan baik. Pengujian ini dapat di nilai dari penyebaran data. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka memenuhi persyaratan asumsi normalitas.

Gambar 1

Grafik Uji Normalitas



(sumber : Aplikasi SPSS 22)

Hasil dari uji normalitas berdasarkan pengolahan data SPSS versi 22.0 dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data memenuhi persyaratan asumsi normalitas.

- **Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Uji t dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi). Untuk mengetahui pengaruh tersebut dapat menggunakan cara membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,01.

Pengujian statistik untuk melihat signifikansinya dengan langkah-langkah berikut:

a. Merusmuskan Hipotesis

H_0 : Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H_a : Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Menerima dan Menolak Hipotesis

berdasarkan tabel 4.9 T_{hitung} sebesar 9,239 dengan tingkat keyakinan 95% dan signifikansi 0,01. $DF = n-k$, $DF = 100 - 2 = 98$ dari perhitungan ini didapatkan T_{tabel} adalah sebesar 2,627. Dengan demikian $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen (bebas) yaitu Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

- **Koefisien Korelasi Product Moment**

Setelah mengetahui bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepatuhan WPOP (Y) dalam pengujian hipotesis, maka selanjutnya analisis untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh dari Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepatuhan WPOP (Y).

Pengujian ini menggunakan rumus product moment yang di olah dari SPSS 22.0, dengan ketentuan penelitian sebagai berikut:

Tabel 1
Pedoman penilaian product moment.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
Antara 0,800 s/d 1,00	Sangat Kuat
Antara 0,600 s/d 0,799	Kuat
Antara 0,500 s/d 0,599	Sedang
Antara 0,200 s/d 0,399	Rendah
Antara 0,000 s/d 0,199	Sangat Rendah

Tabel 2
Correlations

		Kualitas	Kepatuhan
Kualitas	Pearson Correlation	1	,687**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepatuhan	Pearson Correlation	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
(Sumber : Aplikasi SPSS 22)

Berdasarkan tabel 2 dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi $<0,01$ maka berkorelasi tetapi jika nilai signifikansi $>0,01$ maka tidak berkorelasi. Dari hasil output diatas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan WPOP adalah sebesar 0,000 yang artinya karena nilainya lebih kecil atau kurang dari 0,01, maka dapat dinyatakan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan WPOP.

Berdasarkan tabel diatas, nilai pearson's correlation sebesar 0,687 dengan kesimpulannya variabel x terhadap variabel y mempunyai korelasi dengan derajat hubungan yaitu korelasinya kuat dan bentuk hubungannya ialah positif.

- **Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)**

Tabel 3
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,687 ^a	,472	,467	3,756

a. Predictors: (Constant), Kualitas

(Sumber: Aplikasi SPSS 22.0)

Dari hasil *model summary* di atas yang adalah hasil olahan SPSS 22.0, dapat dilihat nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,472. Ini berarti pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepatuhan WPOP (Y) adalah sebesar 47,2%.

PEMBAHASAN

Uji Validitas menunjukkan bahwa r hitung dari masing-masing variabel lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,256 dan tingkat signifikansi dari masing-masing variabel kurang dari 0,01. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas (X)

Indikator dengan kode item 1 r_{hitung} sebesar 0,498, item 2 sebesar 0,709, item 3 sebesar 0,584, item 4 sebesar 0,515, item 5 sebesar 0,674, item 6 sebesar 0,646, item 7 sebesar 0,698, item 8 sebesar 0,678, item 9 sebesar 0,689, item 10 sebesar 0,720, item 11 sebesar 0,588, item 12 sebesar 0,709, item 13 sebesar 0,610, item 14 sebesar 0,720, item 15 sebesar 0,376, item 16 sebesar 0,660,

item 17 sebesar 0,429, item 18 sebesar 0,390, item 19 sebesar 0,272, item 20 sebesar 0,677, item 21 sebesar 0,633, item 22 sebesar 0,509, item 23 sebesar 0,772, item 24 sebesar 0,708, item 25 sebesar 0,681, item 26 sebesar 0,675, item 27 sebesar 0,639, item 28 sebesar 0,650, item 29 sebesar 0,608, item 30 sebesar 0,605, dan item 31 sebesar 0,576.

2) Variabel Kepatuhan (Y)

Untuk nilai indikator dengan kode item 1 nilai r_{hitung} sebesar 0,638, item 2 sebesar 0,535, item 3 sebesar 0,540, item 4 sebesar 0,682, item 5 sebesar 0,788, item 6 sebesar 0,709, item 7 sebesar 0,724, item 8 sebesar 0,720, item 9 sebesar 0,641, item 10 sebesar 0,737, item 11 sebesar 0,524, item 12 sebesar 0,766, item 13 sebesar 0,723, item 14 sebesar 0,625, item 15 sebesar 0,397.

Dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan adalah Valid.

Uji Reliabilitas menggunakan metode split half dimana item pernyataan dibagi menjadi dua kelompok (ganjil&genap). Masing-masing item pernyataan, baik ganjil atau genap menunjukkan nilai lebih besar dari 0,7 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliable atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: Variabel Kualitas Pelayanan (X) nilai split half sebesar 0,945 dan variabel Kepatuhan WPOP (Y) sebesar 0,899.

Hasil dari hipotesis adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,362 dan t_{hitung} (9,329) lebih besar jika dibandingkan dengan t_{tabel} (2,627) pada signifikansi 1%. Selain itu nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih kecil dari nilai $\alpha = 1\%$ ($0,000 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Nilai koefisiensi determinasi sederhana (R^2) sebesar 0,472 yang berarti menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado 2018-2019 dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 47,2%.

Dalam penelitian ini, didapati pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Besar pengaruh 47,2% dimana tingkatan pengaruhnya sebesar 0,687 sehingga dapat dikategorikan mempunyai pengaruh yang kuat. Kualitas pelayanan dinilai cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat dikatakan jika kualitas pelayanan tinggi, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan mereka rendah, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun menurun.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dengan menjalankan kuesioner kepada masing-masing wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado tahun 2018-2019. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,362 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($9,329 > 2,627$) pada signifikansi 1% serta nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih kecil dari nilai signifikansi ($0,000 < 0,01$). Nilai konstan sebesar 16,500 menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan dianggap konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan sebesar 16,500. Hasil pengujian menunjukkan nilai R square (R^2) sebesar 0,472, yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pelayanan sebesar 47,2%.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.

Rahmanto, B.W. 2015. *Pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi denda, dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Yogyakarta*. Jurnal ekonomi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Yogyakarta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sumber-Sumber Lain

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Pajak Penghasilan (PPh) No 36 Tahun 2008
- <https://www.spssstatistik.com/uji-validitas-dan-reliabilitas-dengan-spss/>
- www.kemenkeu.go.id
- www.bps.go.id
- www.kementeriankeuangan.go.id
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/24067/23750>
- KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO
- KANWIL DJP SULAWESI UTARA, TENGAH, GORONTALO, DAN MALUKU UTARA

