

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN DAN
KONSULTASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris KPP Pratama Padang Satu)**

Demetrio¹, Yunilma², Nurhuda. N³
Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : demetrio1553@gmail.com

PENDAHULUAN

Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun daerah. Besar kecilnya pajak pada suatu negara sudah ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan rakyat. Kebijakan pemerintahan dalam pajak ini sangat penting, karena dapat mempengaruhi laju pertumbuhan negara. Direktorat Jenderal Pajak telah banyak melakukan usaha peningkatan pendapatan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk mengoptimalkan pendapatan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran akan kepatuhan peran wajib pajak. [1]

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah WPOP	Jumlah SPT Tahunan	Kepatuhan
2015	150.460	64.166	42.65 %
2016	158.099	60.328	38.16%
2017	167.161	58.431	34.95%
2018	175.091	55.936	31,95%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2015-2018 kepatuhan wajib orang pribadi di KPP Pratama Padang Satu mengalami penurunan. Dimana, pada tahun 2015 persentase kepatuhan yang diperoleh sebesar 42,65% dan sampai pada tahun 2018 persentase kepatuhan turun menjadi 31,95%.

Tingkat kepatuhan yang rendah di sebabkan oleh beberapa faktor yaitu : kualitas pelayanan, pengawasan, dan konsultasi.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Convenience Sampling Desain* terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda. Semua analisis data menggunakan bantuan program, SPSS Versi 16.0. Dari hasil pengolahan data diperoleh ringkasan hasil seperti pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2
Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian		Sig	Alpha	Kesimpulan
(Constanta)	15,319	0,000		-
Kualitas Pelayanan	0,369	0,024	0,05	Diterima
Pengawasan	0,234	0,194	0,05	Ditolak
Konsultasi	-0,043	0,693	0,05	Ditolak
R ²	0,226			
F-sig	0,000 ^a			

Dari hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 15,319 + 0,369X_1 + 0,234X_2 - 0,043X_3$$

Pada hasil pengujian hipotesis (H1) diterima Semakin tinggi tingkat pelayanan maka akan semakin tinggi kepatuhan WPOP. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan dimana wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus, sehingga timbul kepercayaan yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak [3].

Pada hasil pengujian hipotesis (H2) ditolak. *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak, membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak, memberikan himbauan mengenai penyeteroran pajak SPT masa dan tahunan, mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Namun kenyataan yang ada sebagian wajib pajak belum mampu memahami hal-hal atau mengetahui tentang membuat perhitungan perpajakan yang benar, waktu penyeteroran SPT masa dan tahunan serta undang-undang pajak yang berlaku [4].

Pada hasil pengujian hipotesis (H3) ditolak. Konsultasi hanya bentuk tanya jawab dan saran tentang pemecahan masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak. Konsultasi yang dilaksanakan oleh *account representative* secara langsung tidak berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak [1].

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat diajukan beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengawasan dan konsultasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi sebagai variabel independent. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan variabel lain atau menambahkan variabel lain untuk melihat pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Widomoko dan Nofryanti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat). *Jurnal Renaissance* Vol.2 No.1
- [2] Ramadhan, Muhammad Fahrian. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Konsultasi oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros). Skripsi. Universitas Hasanuddin Makasar.
- [3] Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana* Vol No.2.
- [4] Rizkilina, Pramita Aswari dan Pratomo, Dudi. 2015. Pengaruh Pengawasan Dan Konsultasi Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Tahun 2011-2013 Pada KPP Madya Bandung. *e-Proceeding of Management* Vol.2, No. 2.