

**PENGARUH KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DENGAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu
(S1)*



OLEH:

NADIA MONICA

2009/12998

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

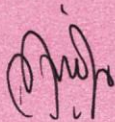
**PENGARUH KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DENGAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Sudi Empiris terhadap WPOP di Kota Bukittinggi)**

Nama : Nadia Monica
NIM/BP : 12998/2009
Program studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Keuangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, Juli 2013

Disetujui oleh:

Pembimbing I



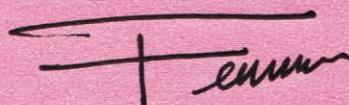
Nurzi Sebrina, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19720910 199803 2003

Pembimbing II



Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19771123 200312 1 003

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DENGAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Sudi Empiris terhadap WPOP di Kota Bukittinggi)**

Nama : Nadia Monica
NIM/BP : 12998/2009
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

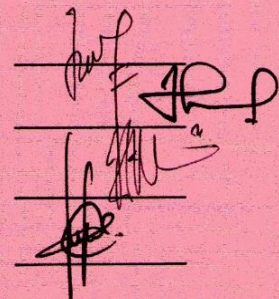
Padang, Juli 2013

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Lili Anita, SE, M.Si, Ak
2. Sekretaris : Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
3. Anggota : Herlina Helmy, SE, M.SAK, Ak
4. Anggota : Charoline Cheisvianny, SE, M.Ak



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : **NADIA MONICA**
Nim/tahun masuk : 12998/2009
Tempat/Tgl Lahir : Bukittinggi, 4 November 1990
Program studi : Akuntansi
Konsentrasi : Keuangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Paus IV No. 6, Ulak Karang
No. HP/Tlp : 085263530033
Judul skripsi : Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Hubungan Antara Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris terhadap WPOP di Kota Bukittinggi)

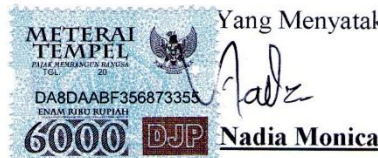
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis atau skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis atau skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh karena karya tulis atau skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Padang, Agustus 2013

Yang Menyatakan



2009/12998

ABSTRAK

Nadia Monica(1298). Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Hubungan Antara Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak (*Studi Empiris terhadap WPOP di Kota Bukittinggi*)

Pembimbing : 1. Nurzi Sebrina, SE, M.Sc, Ak
2. Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh kondisi keuangan wajib pajak yang berperan sebagai variabel moderating pada hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini tergolong penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP yang ada di Kota Bukittinggi. Sedangkan sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden dari wajib pajak orang pribadi di Kota Bukittinggi. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban – jawaban responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis*.

Berdasarkan hasil analisis regresi dengan tingkat signifikansi 5%, maka hasil penelitian ini menyimpulkan: (1) persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien β bernilai positif sebesar 0,551, dan nilai signifikansi yaitu 0,000 (kecil dari α 0, 05). (2) kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dengan koefisien β bernilai negatif sebesar -0,026 dan signifikansinya yaitu 0,216 (besar dari α 0, 05).

Kata Kunci : Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Hubungan Antara Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Dengan Kepatuhan Wajib Pajak”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Ibuk Nurzi Sebrina, SE, M.Sc, AK dan Bapak Henri Agustin, SE, M.Sc, AK selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu pemikirannya dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Yunia Wardi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bapak / Ibu Pembantu Dekan.
2. Bapak Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak selaku Ketua Prodi dan Bapak Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Prodi Akuntansi

3. Ibu Herlina Helmi, SE, MS. Ak dan Ibu Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak selaku penguji, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji penulis.
4. Bapak-bapak Ibu-ibu dosen Fakultas Ekonomi serta karyawan dan karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater ini.
5. Kedua orang tua ayahanda Arlis dan Ibunda Endrayeni, yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, doa tulus ikhlas serta dukungan kepada penulis.
6. Teman-teman di Fakultas Ekonomi, terutama untuk teman terbaik TINAVI (Tika,Via,Vivi) dan Dian Permata serta Dicky Hadawinata yang banyak memberikan saran, bantuan, dan dorongan dalam skripsi ini, buat teman-teman di akuntansi Angkatan 2009.
7. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teoritis.....	13
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2. Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus.....	18
3. Fiskus / Pejabat Pajak.....	24
4. Kondisi Keuangan Wajib Pajak.....	25
B. Kajian Riset Terdahulu	28
C. Pengembangan Hipotesis.....	30

1. Hubungan Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan WP.....	30
2. Hubungan Kondisi Keuangan WP, Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan WP.....	31
D. Kerangka Konseptual.....	32
E. Hipotesis.....	35

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	37
C. Jenis Dan Sumber Data.....	37
D. Metode Pengumpulan Data.....	38
E. Variabel Penelitian.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Uji Instrumen.....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	43
H. Uji Asumsi Klasik.....	44
1. Uji Normalitas.....	44
2. Uji Multikolonearitas.....	44
3. Uji Heteroskedastisitas.....	45

I. Teknik Analisis Data.....	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Metode Analisis.....	48
J. Uji Model.....	49
1. Uji F.....	49
2. Uji Determinasi.....	49
K. Uji Hipotesis.....	49
L. Defenisi Operasional.....	50

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B. Demografi Responden.....	53
1. Berdasarkan Usia.....	53
2. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
4. Berdasarkan Lama NPWP.....	55
5. Berdasarkan penyampaian SPT.....	56
C. Statistik Deskriptif.....	57
D. Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
1. Kepatuhan wajib pajak.....	58
2. Persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus.....	60
3. Kondisi keuangan WP.....	63

E. Uji Instrumen.....	65
1. Uji Validitas.....	65
2. Uji Reliabilitas.....	66
F. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
1. Uji Normalitas.....	67
2. Uji Multikolonearitas.....	69
3. Uji Heterokedastisitas.....	70
G. Model dan Teknik Analisis Data.....	71
1. Model.....	71
2. Uji F.....	73
3. Uji Koefisien Determinasi.....	74
4. Uji Hipotesis.....	75
H. Pembahasan.....	77
1. Pengaruh Persepsi Wajib pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
2. Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	79

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	84

C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel	hal
1. Rincian Jumlah WPOP Terdaftar.....	9
2. Skala Pengukuran Variabel X dan Y.....	40
3. Skala Pengukuran Variabel Moderasi.....	40
4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	41
5. Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	43
6. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	44
7. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	52
8. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	53
9. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
10. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
11. Jumlah Responden Berdasarkan Lama NPWP.....	55
12. Jumlah Responden Berdasarkan Penyampaian SPT.....	56
13. Statistic Descriptif.....	57
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
15. Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus.....	60
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kondisi Keuangan WP.....	64
17. Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Penelitian.....	65
18. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Penelitian.....	66

19. Uji Normalitas.....	68
20. Uji Multikolonearitas.....	69
21. Uji Heterokedastisitas.....	70
22. Koefesien Regresi.....	71
23. Uji F.....	73
24. Uji Koefisien Determinasi (R).....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	hal
1. Kerangka Konseptual.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	hal
1. Format Kuesioner.....	90
2. Pilot Test.....	96
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	103
4. Hasil Olah Data.....	114
5. Surat Izin Penelitian.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia hingga saat ini masih menjadi negara sedang berkembang yang tidak henti-hentinya melakukan pembangunan di segala bidang yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945, bahwa Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat. Untuk mewujudkan tujuan sebagaimana dimaksud, pemerintah berusaha untuk mewujudkan dengan instrumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan Belanja Negara, Pemerintah selalu berupaya menghimpun dan menggali potensi sumber-sumber Pendapatan Negara baik melalui Penerimaan Dalam Negeri (Penerimaan Pajak & Penerimaan Bukan Pajak) maupun Penerimaan Hibah. Dari 2 (dua) sumber penerimaan tersebut yang paling dominan adalah penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor pajak sebagai kontributor yang paling utama dalam APBN. Semakin besar pengeluaran pemerintah

yang digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara dituntut untuk terus ditingkatkan.

Dewasa ini pajak merupakan suatu hal yang wajib untuk dipahami dengan baik, itu terjadi karena pajak sudah menjadi bagian penting dalam perekonomian. Siapapun terutama Wajib Pajak pasti akan berurusan dengan pajak, kendati pajak merupakan hal yang terpenting dalam perekonomian, namun tidak sedikit masyarakat kesulitan dalam menetapkan pajak. Hal itu disebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan baik sehingga kurang memahami tentang pajak. Bagi masyarakat pada umumnya pajak merupakan hal yang mengalami masalah dalam upayanya melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya. Selain dari pada itu Wajib Pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terhutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan sistim ini diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokratis akan dapat dihilangkan.

Menurut Waluyo (2011:2) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan UU (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan. Ditinjau dari sektor privat (perusahaan) ke sektor publik (Negara) pemindahan sumber daya tersebut akan mempengaruhi daya beli atau belanja sector

privat. Agar tidak terjadi gangguan serius terhadap jalannya operasi perusahaan maka pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus dikelola secara baik.

Pemerintah terus menerus berupaya untuk menggali berbagai potensi pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*) dari masyarakat. Berbagai upaya untuk menciptakan masyarakat agar memiliki apresiasi yang baik terhadap kewajiban pajak dan tidak hanya melihat dari sudut pandang wajib pajak saja, tetapi perlu mempertimbangkan aspek-aspek lainnya. Secara simplikasi terdapat tiga permasalahan mendasar pada perpajakan Indonesia, yaitu pertama masalah yang berkaitan dengan wajib pajak, kedua masalah yang berkaitan dengan aparat pajak, dan ketiga masalah pada sistem perpajakan. (<http://www.ortax.org>).

Masalah pertama merupakan permasalahan eksternal, yang berkaitan dengan kesadaran masyarakat membayar pajak yang tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak. Masalah kedua bersumber dari aparatur pajak yaitu mengenai sumber daya manusia yang dimiliki di Kantor Pelayanan Pajak, yaitu mengenai pengetahuan tentang pajak serta pentingnya pelayanan pajak pada wajib pajak. Sedangkan masalah ketiga berhubungan dengan sistem perpajakan, yaitu berkaitan dengan *Tax Ratio* (rasio perpajakan) yang masih rendah (<http://www.ortax.org>).

Upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak salah satunya melalui reformasi administrasi perpajakan. Sistem perpajakan di Indonesia adalah *self*

assesment system. Hal ini terkait dengan karakteristik pemungutan pajak atas setiap jenis pajak yang diberlakukan di Indonesia. Pada sistem pemungutan pajak *self assesment system*, ada dua fungsi atau tugas dari aparatur pajak dalam rangka menjamin suksesnya pelaksanaan *self assesment system*. Fungsi aparatur pajak yang dimaksud berupa pemberian penyuluhan/bimbingan/pengayoman, serta memberikan pelayanan (*service*).

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assesment system*. Segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Kondisi perpajakan menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya yang membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela/*valuntary of compliance* merupakan tulang punggung *self assesment system*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Parasuraman (1988) dalam Pratama (2009) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pelayanan pada wajib pajak, kondisi administrasi perpajakan suatu Negara, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Dengan alat untuk mencapai suatu sistem telah diperbaiki maka

faktor-faktor lain akan terpengaruh. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan tampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

Seiring dengan perkembangan sosial, ekonomi, politik dan tuntutan rakyat yang semakin besar terhadap sistem demokrasi, fungsi aparatur pajak yang paling menjadi sorotan saat ini adalah fungsi memberikan pelayanan (*service*). Hal ini seiring dengan pesatnya perkembangan administrasi publik di Negara maju yang menjurus pada upaya mewirauahakan birokrasi, yaitu sasaran intinya adalah kemungkinan penyediaan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dengan cara yang paling efektif dan efisien.

Pelayanan publik yang dilakukan pada dasarnya merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik memiliki tujuan yang lebih cenderung sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hal ini berbeda dengan pelayanan bisnis. Pelayanan bisnis merupakan jenis pelayanan yang dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh keuntungan. Namun dengan munculnya paradigma baru administrasi publik telah memberi inspirasi kepada pemerintah bahwa organisasi sektor publik harus dapat beroperasi layaknya organisasi bisnis dengan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

Apabila kita mengacu kepada paradigma baru administrasi publik di atas, maka pelayanan prima perpajakan merupakan pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988) yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (kepastian/jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (berwujud/bukti langsung). Jika kepatuhan wajib pajak sebagai produk maka kepatuhan wajib pajak merupakan titik fokus suatu tujuan dan pencapaian organisasi KPP. Dengan demikian wajib pajak tersebut akan merasa puas dan dihormati hak-haknya dan persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus akan meningkat. Dan sebaliknya jika kualitas pelayanan fiskus tidak baik maka persepsi WP terhadap pelayanan akan menurun.

Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus hanyalah variabel yang memungkinkan tingkat kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan variabel tersebut bersifat *modest* (tidak terlalu kuat) sehingga perlu variabel moderating untuk memperjelas sejauh mana kontribusi persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini kondisi keuangan digunakan sebagai moderating. Dalam

melakukan pembayaran pajak, wajib pajak juga harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Apabila penghasilan yang diterima telah memenuhi penghasilan kena pajak (PKP), maka wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Kondisi keuangan merupakan kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan (Togler) 2004.

Kondisi keuangan dapat diukur oleh beberapa faktor yaitu profitabilitas dan arus kas. Tingkat profitabilitas (*profitability*) telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya (Bradley, 1994 dalam Agustiantono, 2012). Selain profitabilitas, ukuran penting yang lain adalah arus kas. Jika seseorang mengalami kesulitan likuiditas ada kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya. Pada sisi yang lain seseorang yang memiliki penghasilan bersih di atas rata-rata mungkin memiliki dorongan untuk mematuhi kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan fiskus akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Jika pelayanan baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat karena terdorong atas kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak tersebut. Meskipun demikian, kualitas pelayanan sebaik apapun tidak menjamin

wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak jika kondisi keuangan wajib pajak memburuk. Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya. Seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak (Torgler, 2004).

Dari penelitian yang dilakukan Pratama (2009) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan kualitas layanan prima yang ditunjukkan oleh fiskus di KPP mampu mewujudkan salah satu indikator kesuksesan dari pelaksanaan *self assessment system* yaitu berupa kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak, diperlukan keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, serta yang paling utama yaitu pelayanan yang baik dan cepat kepada Wajib Pajak.

Putut Tri Aryobimo (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dimoderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbagai hasil survey telah membuktikan bahwa pelaksanaan pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak di Indonesia sudah cukup

baik walaupun belum dapat disebut prima karena pelaksanaan prosedur pelayanan belum diberikan secara profesional dimana petugas dalam menjalankan tugasnya sering tidak menepati batas penyelesaian pelayanan yang diminta oleh wajib pajak tersebut. Beda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah tentang objek penelitian. Pada penelitian sekarang yang menjadi objek penelitian adalah Kota Bukittinggi.

Permasalahan yang terjadi pada saat ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah terutama tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di Kota Bukittinggi.

TABEL 1
Jumlah WPOP Terdaftar yang Menyampaikan SPT
Pada KPP Pratama Bukittinggi

No	Tahun Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan WPOP (%)
1	2008	32.207	11.466	35,6
2	2009	66.950	25.753	38,4
3	2010	86.580	27.127	31,3
4	2011	97.935	30.290	30,9

Sumber : Sistem Informasi Dirjen Pajak-Rekapitulasi Penerimaan SPT Tahunan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bukittinggi sebesar 97.935 pada tahun pajak 2011 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Pada tahun 2011, penyerahan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi sampai pada rekapitulasi tanggal proses data 27 Juni yang telah menyampaikan SPT sebanyak 30.290 orang. Jadi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bukittinggi pada tahun pajak 2011 sebesar 30,9% dari total WP OP terdaftar.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi karena berdasarkan fakta bahwa kepatuhan masyarakat Indonesia masih rendah terutama WP OP di Kota Bukittinggi. Penelitian ini berjudul ***“Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bukittinggi).”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Sejauhmana persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi?

2. Sejauhmana pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi.
2. Untuk menentukan pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan WP OP di Kota Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak akademis dan peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai perpajakan.
2. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini berguna sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan mengenai kemudahan pengisian SPT Tahunan bagi WP OP.

3. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak / fiskus dalam memberikan gambaran mengenai persepsi WP OP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap WP sehingga dapat meningkatkan kepercayaan WP terhadap fiskus.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teoritis

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assisment System* dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Kondisi perpajakan menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan yang membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela/ *Valuntary of Compliance* merupakan tulang punggung *Self Assisment System* dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Dalam *Self Assessment system* ini ada beberapa hal yang diharapkan ada didalam diri wajib pajak, yaitu:

- a. *Tax consciousness* / Kesadaran pajak Wajib Pajak.
- b. Kejujuran wajib Pajak.
- c. *Tax mindedness* Wajib Pajak, hasrat untuk membayar pajak.
- d. *Tax discipline*, disiplin Wajib Pajak terhadap pelaksanaan peraturan pajak, sehingga pada waktunya Wajib Pajak dengan sendirinya

memenuhi kewajiban-kewajiban yang dibebankan ke-padanya oleh undang-undang seperti memasukkan SPT pada waktunya, membayar pajak pada waktunya dan sebagainya, tanpa diperingatkan untuk melakukan hal itu. (Soemitro, 1998:14) dalam Pratama.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (1995:1013) istilah kepatuhan berarti :

“Tunduk atau patuh terhadap aturan. Dalam perpajakan kita memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Simon James *et al* (n.d.) yang dikutip oleh Kiryanto (2007), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Menurut Kiryanto (dalam Perpajakan Konsep, Teori dan Isu 2006: 110) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, yaitu :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Maka pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam artian disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Nowak (Zain, 2004) sebagai suatu iklim kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Tercermin dalam situasi dimana :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.

4. Membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 juni 2003 wajib pajak dapat ditetapkan sebagai WP patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut :

- a) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 tahun terakhir.
- b) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c) SPT masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa mas pajak berikutnya.
- d) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis Pajak :
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 masa pajak berakhir.

- e) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- f) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan public atau badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan pennghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. UU no 16 tahun 2000 tentang ketentuan umum perpajakan dalam Pratama (2009) menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari : kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan, dan pembayaran pajak terutang, dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

Dalam perpajakan, studi penelitian yang meneliti pengaruh langsung persepsi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak jarang dilakukan, tetapi penelitian yang dilakukan oleh Wallschutzky (1984) dalam Putut (2012) mengatakan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak dengan

cara mereka diperlakukan dengan baik di dalam kantor pajak oleh fiskus maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan secara umum diartikan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Namun berdasarkan pendapat para ahli terdapat beberapa defenisi berbeda dari kualitas layanan secara umum. Adapun defenisi umum dari kualitas pelayanan menurut Kotler (2000:50) dalam Pratama (2009):

“Kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Namun arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga menyenangkan pelanggan, inovasi ke pelanggan, serta membuat pelanggan lebih inovatif”.

Defenisi kualitas layanan secara umum di atas lebih mengacu ke sektor bisnis sedangkan kita juga mengenal adanya kualitas layanan publik yang merupakan jenis layanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah. Adapun pengertian dari layanan publik menurut keputusan pemberdayagunaan aparatur Negara (MEN-PAN) No 63/Kep/MenPan/2003 tanggal 10 Juli 2003 adalah :

“Segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Maka perbedaan layanan publik dan bisnis (*private*) terdapat pada instansi atau jenis layanan tersebut. Layanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan dengan dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat pelaksanaan ketentuan perundang-undangan disebut layanan publik, sedangkan jika diberikan oleh pihak swasta dengan tujuan profit maka disebut jenis pelayanan bisnis (*private*).

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai *A measure of how well the delivered customer expectation*. Pendapat Parasuraman dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan yang dikatakan berkualitas dan memuaskan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Lovelock (1985) dalam Pratama (2007:19) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Oliver (1980) dalam Putut (2012) mengungkapkan bahwa pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang mereka dapatkan rendah jika kinerja tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan kualitas

pelayanan akan meningkat jika kinerjanya sesuai dengan yang mereka inginkan. Dengan dasar asumsi tersebut, Asubonteng, *et all* (1996) menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan untuk pelanggan akan meningkat, kepuasan dari pelayanan yang diberikan dan niat untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut juga akan meningkat. Seperti organisasi pemerintah lainnya, permasalahan dari kualitas pelayanan juga kritis bagi kantor pajak sejak fiskus melayani wajib pajak. Ott (1999) dalam Putut (2012) mengatakan tujuan dari administrasi pajak itu untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada wajib pajak. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus adalah aspek pelayanan terhadap wajib pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memegang kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kepada wajib pajak.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas , Maxwell (dalam Potter, 1998 dalam Pratama, 2009) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria yaitu :

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu melebihi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang dan kelompok yang mendapat prioritas.

- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memberikan kualitas apabila dilihat dari teknis/ cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan koefisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Gronsoos (1990) dalam Pratama (2009:20) menyatakan kualitas layanan meliputi :

- 1. Kualitas fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap, perilaku, hubungan internal, penampilan kemudahan akses, service mindedness.
- 2. Kualitas teknik dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan estetika output.
- 3. Reputasi perusahaan yang mencerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada indikator kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dengan kesesuaian pelayanan.
- b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan dari karyawan dan pimpinan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan kecepatan serta mendengar dan mengatasi keluhan / keluhan yang diajukan oleh pelanggan.
- c. *Assurance* (kepastian/jaminan), yaitu pengetahuan, etika, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan keinginan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan terhadap konsumen.
- d. *Emphaty* (empati), kesediaan orang-orang dalam suatu organisasi untuk lebih peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan.
- e. *Tangible* (berwujud/bukti langsung), yaitu berupa penampilan, fasilitas fisik, peralatan dan penampilan perorangan.

Sedangkan menurut Gronroos, et. Al (1994) dan Pratama (2009:23) mengatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan :

1. *Outcome-related criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara professional
2. *Procces-related criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses layanan. Kriteria ini terdiri dari : sikap dan prilaku pekerja, keandalan dan sifat dapat dipercaya, dan tindakan perbaikan jika meakukan kesalahan.
3. *Image-related criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Menurut Caro & Garcia (2007), indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

1. Kualitas interaksi, yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan fisik, yaitu bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.

3. Hasil kualitas pelayanan, yaitu apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Fiskus / Pejabat Pajak

Sesuai dengan salah satu bagian dari definisi pajak yang merupakan iuran dari masyarakat kepada negara, yang dapat memungut pajak adalah negara. Oleh sebab itu pihak swasta tidak berwenang untuk memungut pajak, kecuali diberi wewenang oleh kepala negara (hal ini dapat dijumpai pada sistem pemungutan pajak (*withholding system*) yang memberikan wewenang atau badan tertentu untuk memungut atau memotong pajak Negara dari subjek pajak yang memiliki hubungan dengannya. Untuk melaksanakan tugas pengenaan dan pemungutan pajak, negara dalam hal ini pemerintah menunjuk dan memberikan wewenang kepada instansi, orang atau pejabat tertentu untuk melakukan administrasi dan pengawasan pelaksanaan, pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak dikenal sebagai pejabat pajak yang biasa disebut sebagai fiskus.

Meskipun diberi kewenangan menjadi fiskus yang bertanggungjawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi

kewenangan setiap pegawai tersebut tetap dibatasi sesuai dengan jenjang jabatan pada instansi yang bersangkutan. Hal ini perlu agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh fiskus yang pada akhirnya dapat merugikan wajib pajak. Oleh karena itu dalam menjalankan tugas yang diberikan kepada seorang fiskus, harus ada penugasan resmi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Dengan demikian, apabila fiskus akan melakukan pemungutan terhadap wajib pajak atau instansi yang terkait harus dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenalan diri yang sah.

4. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Togler) 2004.

Di dalam perusahaan, tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*) telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena

profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan kewajiban perpajakannya (Bradley, 1994, dan Siahaan, 2005) dalam Agustiantono (2012). Sebuah perusahaan yang mempunyai tingkat profitabilitas tinggi tidak menjamin likuiditasnya baik. Hal ini dimungkinkan karena rasio profitabilitas dihitung dari laba akuntansi dibagi dengan investasi, aset, atau ekuitas, yang mana laba akuntansi menganut basis akrual. Oleh karena itu, untuk mengukur kondisi keuangan perusahaan, selain profitabilitas, ukuran penting yang lain adalah arus kas.

Demikian juga perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas ada kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya. Pada sisi yang lain suatu perusahaan yang memiliki penghasilan bersih di atas rata-rata mungkin memiliki dorongan untuk tidak mematuhi kewajiban pajaknya dalam upaya untuk meminimalkan *political visibility* (Slemrod; Watts dan Zimmerman, dalam Putut 2012).

Berdasarkan uraian tersebut, kondisi keuangan juga dapat berlaku di dalam individu dimana kondisi keuangan individu dapat dijadikan salah satu variabel moderasi yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan untuk melaporkan pajaknya.

Dari penelitian yang meneliti hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan beberapa variabel yang menyatakan bahwa hubungannya

dapat dimoderasi oleh beberapa variabel seperti kondisi keuangan, ada beberapa penelitian lain yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajiban keluarganya dapat memoderasi hubungan komitmen seseorang (Brett, Cron & Slocum, 1995) dalam (Putut 2012). Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan.

Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2004) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak.

Bloomqist (2004) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

B. Kajian Riset Terdahulu

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Manurung (2007) daerah Jawa Timur, Surabaya. Manurung melihat bagaimana pengaruh dan kualitas pelayanan prima perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. Pelayanan prima yang meliputi 3 dimensi berupa pelaksanaan prosedur pelayanan, tingkat kemampuan sumber daya manusia, dan ketersediaan sarana dan prasarana pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kiryanto (2007) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan struktur pengendalian intern terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Semarang. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan WP. Hasil penelitian Kiryanto (2007) adalah bahwa semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini baik secara parsial maupun bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP.

Pratama (2009) melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Padang, melihat pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan kualitas layanan prima yang ditunjukkan oleh fiskus di KPP mampu mewujudkan salah satu indikator kesuksesan dari pelaksanaan Self Assissment System yaitu berupa kepatuhan sukarela (Voluntary Compliance) dari wajib pajak.

James O. Alabede (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan di moderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak. Objek penelitian ini di negara berkembang Nigeria. Variabel dependen yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kualitas pelayanan fiskus. Hasil penelitian James O. Alabede (2011) adalah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak dalam memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan.

Putut Tri Aryobimo (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi Wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan di moderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak. Variabel dependen yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kualitas pelayanan fiskus. Hasil penelitiannya adalah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek penelitian ini dilakukan di KPP Semarang.

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis lebih difokuskan pada kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kondisi keuangan sebagai moderating.

C. Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan WP

Sasaran administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan *Tax Payer* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dengan fiskus dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang minimal.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Parasuraman;1988, dalam Pratama, 2009). Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, dengan tolak ukur apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Penerapan kualitas layanan ini dapat dilakukan dengan memberikan semacam fasilitas yang memudahkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya, seperti memberi kemudahan dalam pembayaran pajak, menghilangkan proses yang berbelit-belit, sehingga kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri secara otomatis akan meningkat karena antara layanan pemungutan sesuai dengan harapan dan wajib pajak tersebut. Putut (2012) telah menjelaskan tentang kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Pratama (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jadi patuh atau tidaknya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung bagaimana layanan dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi yang memungut pajak itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah

H₁ : Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Hubungan Kondisi Keuangan WP, Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan WP

Kondisi keuangan menunjukkan kemampuan seseorang dalam pemenuhan kebutuhannya. Seseorang akan dapat menghindari kewajiban pajaknya jika kondisi keuangannya buruk. Jadi kondisi keuangan yang buruk akan memiliki kecenderungan lebih kepada wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayar kewajiban pajaknya dibandingkan jika wajib pajak berada pada kondisi keuangan yang baik.

Breet (1995) menyatakan adanya pengaruh moderasi dari kondisi keuangan seseorang, artinya beban keuangan dapat mempengaruhi seseorang

membebaskan kewajibannya termasuk utang pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Putut (2012) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, ketika kondisi keuangan wajib pajak baik dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan meningkat. Sebaliknya, apabila kondisi keuangan wajib pajak dan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung akan turun. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah

H2 : Kondisi Keuangan berpengaruh positif terhadap hubungan antara Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan, dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Penelitian ini mencoba untuk menganalisis dan mengetahui hubungan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan sebagai moderating. Adapun variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus (X), kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dan kondisi keuangan (moderasi).

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak, bukan fiskus selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam Self Assisment System dengan tujuan pada penerimaan yang optimal.

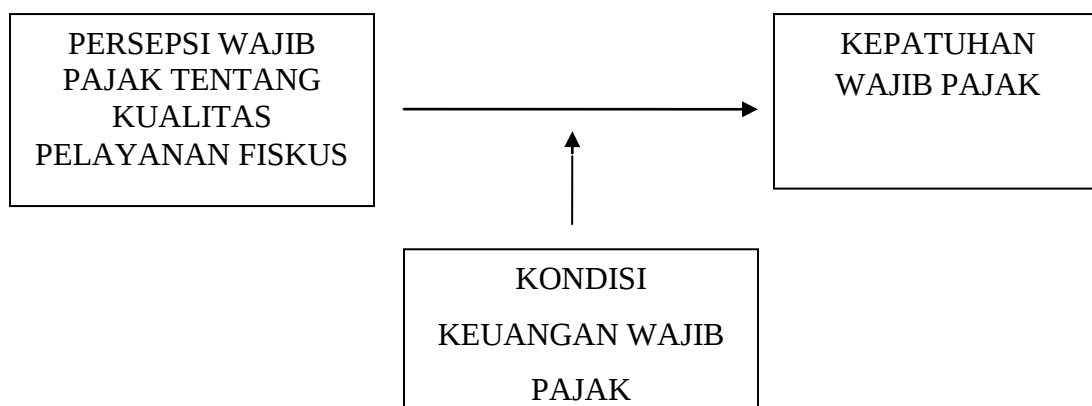
Tujuan pelayanan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu : Reliability (Kehandalan), Responsiveness (daya tangkap),

Assurance (kepastian/ jaminan), empathy (empati), tangible (berwujud/bukti langsung).

Variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak merupakan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri. Hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan mungkin menjadi moderat bagi faktor – faktor lain.

Interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, kemudian membahas mengenai interaksi kondisi keuangan wajib pajak dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Maka secara skematis kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 1
Kerangka Konseptual



E. Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H2 : Kondisi Keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap hubungan antara Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauhmana pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bukittinggi. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi kepatuhan WPOP, sebaliknya semakin rendah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus maka semakin rendah pula kepatuhan WPOP di Kota Bukittinggi.
2. Kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang masih perlu revisi penelitian selanjutnya antara lain:

1. Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini, ruang lingkup atau fokus penelitian ini dibatasi pada WPOP yang berdomisili di Kota Bukittinggi dan oleh sebab itu hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan terhadap seluruh WPOP yang terdapat di seluruh Sumatera Barat ataupun Indonesia.
2. Selain itu, karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian, fokus dalam penelitian ini hanya dibatasi pada dua variabel yang mempengaruhi Kepatuhan WPOP. Masih ada beberapa variabel lain yang belum digunakan dan mungkin memiliki kontribusi yang besar dalam mempengaruhi kepatuhan WPOP.
3. Keterbatasan penelitian lainnya adalah bahwa pengukuran data dan data yang diperoleh dari responden dalam kajian ini adalah bersifat persepsi (*perceptual*) dan tidak terlepas dari bias subjektivitas individu, karena penelitian ini pada umumnya menggunakan kuisioner. Validitas yang baik dalam penelitian ini sangat tergantung kepada kejujuran responden yang menjawab pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Selain itu jawaban yang diberikan responden mungkin

hanya tepat menurut persepsi responden saja. Namun demikian hal ini telah diantisipasi dengan cara melakukan uji coba (*pilot test*) sebelum penelitian sebenarnya dilakukan.

C. Saran

Bertitik tolak dari uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil penelitian ini serta kesimpulan yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan pada Instansi Pajak untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar para wajib pajak merasa lebih nyaman dalam proses pembayaran pajak sehingga tingkat kepatuhan WP akan lebih meningkat.
2. Karena penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain berkaitan dengan fokus kajian, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas dan dengan melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Seperti diketahui bahwa perbedaan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti aspek jenis atau kelompok Wajib

Pajak (Badan dan Pribadi), aspek demografi (jenis kelamin, usia, status perkawinan, agama dan lain-lain), dan aspek-aspek Wajib Pajak lainnya. Penelitian ini hanyalah mengkaji perbedaan kepatuhan dari aspek bagian jenis atau kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi saja, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha. Oleh karena itu, penelitian yang akan datang perlu pula dilakukan untuk melihat bagaimana perbedaan kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari berbagai aspek seperti tersebut di atas.