

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMPLIANCE OF SME TAXPAYERS IN SUBANG REGENCY

Silvia Ayu Safitri¹, Daeng M. Nazier²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Indonesia
silviayusafitri@stiesa.ac.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 10 Agustus 2021

Tgl. Diterima : 22 Agustus 2021

Tersedia Online : 30 Agustus 2021

Keywords:

Service Quality, Taxpayer Compliance

ABSTRAK/ABSTRACT

This study aims to determine whether service quality has a positive influence on the compliance of SME taxpayers (Micro, Small and Medium Enterprises). In this study, the sample was SME located in Subang Regency. The data processed from the questionnaire were 30 with the criteria of having an NPWP and being registered at the KPP Pratama Subang.

The independent variable is service quality and taxpayer compliance as the dependent variable. The indicators on the independent variable are seen from direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy while the indicators of the dependent variable are registering, calculating, paying, and reporting. Data analysis in the study used simple linear regression analysis and hypothesis testing with SPSS.

The results of this study indicate that service quality has a positive effect on SME taxpayer compliance in Subang Regency.

PENDAHULUAN

Pembangunan di Indonesia sangat penting untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Sumber dari penerimaan negara Indonesia terbagi menjadidua yaitu pajak dan penerimaan bukan pajak. Pajak sangat berperan dalam unsur penerimaan negara dan membiayai pengeluaran pemerintah. Pendapatan negara pada tahun 2019 mencapai Rp1.957,2 triliun (90,4% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun 2019) hal ini terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar Rp1.545,3 triliun. Dari realisasi di tahun 2018 penerimaan perpajakan tersebut meningkat menjadi 1,7%. Agar memaksimalkan dan meningkatkan penerimaan dalam perpajakan memerlukan upaya tidak hanya dari satu pihak saja. Tetapi dibutuhkan peran

masyarakat untuk berperan aktif dalam kewajiban pajak itu sendiri. Penerimaan pajak memiliki kontribusi yang lebih besar dibandingkan dengan hibah dan penerimaan dari sektor bukan pajak untuk pendapatan suatu negara.

Sejak beberapa tahun terakhir pada sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) telah berhasil berkembang cukup pesat di Indonesia dan memiliki pertumbuhan jumlah yang besar meskipun tantangan yang dihadapi cukup beragam. Hal ini mendorong sumber penggerak ekonomi baru. Kontribusi UMKM tahun 2019 pada Produk Domestik Bruto (PDB) tercatat sebesar 60 persen dan 14 persen untuk total ekspor nasional. Maka tidak diragukan ekonomi di Indonesia dapat bertumbuh pesat lewat sektor UMKM. Tetapi jika dibandingkan di sektor perpajakan UMKM belum memiliki

kontribusi yang besar. Pada Tahun 2014 sumber penerimaan pajak PPh Final UMKM hanya berhasil memperoleh Rp 2 triliun. Dengan asumsi UMKM terhadap PDB berkontribusi sebesar Rp 3.000 triliun, angka ini masih jauh dan berada dibawah potensi perpajakan sebesar Rp 30 triliun (1% dari kontribusi terhadap PDB).

Untuk itu pemerintah berfokus berupaya mencari potensi penerimaan pajak UMKM agar dapat meningkatkan tingkat partisipasinya dengan menciptakan perpajakan yang lebih baik. Sekaligus dengan mendorongnya perkembangan UMKM maka memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berkontribusi lebih dalam membiayai pembangunan pada pembayaran pajak. Masyarakat diharapkan terus meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan.

Menurut penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Farah Alifa R, Saryadi (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Semarang Selatan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka penulis tertarik untuk menelitinya kembali dilokasi penulis saat ini. Sebab penelitian terdahulu berasal dari UMKM yang ada di Semarang Selatan. Dengan itu pada penelitian sekarang akan memiliki perbedaan karena mengambil dari sisi UMKM yang ada di Kabupaten Subang.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini diambil judul sebagai berikut **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN SUBANG”**.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian Pajak

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dapat didefinisikan pajak merupakan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang baik untuk orang pribadi ataupun untuk suatu badan

berdasarkan undang-undang yang berlaku dan bersifat memaksa, serta tidak memperoleh suatu imbalan timbal balik yang dilakukan secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara. Menurut S. Meliala, Francisca Widianti Oetomo (2008:4) menjelaskan tentang pajak bahwa didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara sebagai perwujudan pengabdian dan peran serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional berdasarkan undang-undang. Dari beberapa definisi diatas menunjukkan bahwa pajak merupakan iuran atau suatu pungutan uang yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang digunakan untuk membiayai pengeluaran suatu negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan serta untuk keperluan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara umum.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang menjelaskan bahwa UMKM merupakan suatu usaha perdagangan yang dijalankan oleh badan usaha atau individu pada usaha ekonomi produktif. Umumnya UMKM digolongkan dengan melihat dari Batasan omset per tahun, kemudian melihat jumlah asset atau kekayaan, dan jumlah karyawannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

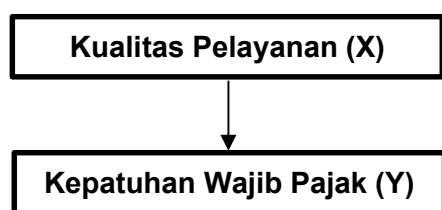
Menurut Rifa Arbangatin Hasanah dalam Siti Kurnia Rahayu (2006:110) menjelaskan tentang kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap wajib pajak memenuhi dan melaksanakan kewajibannya dengan patuh sebagai wajib pajak. Indikator kepatuhan wajib pajak bahwa wajib pajak dapat dikatakan patuh bila memenuhi 4 indikator. Indikator pertama yaitu telah mendaftarkan diri, kemudian kedua dilihat dari menghitung pajak terutangnya, ketiga kepatuhan membayar pajak terutang, dan terakhir dari kepatuhan melaporkan pajak yang sudah dibayar.

Kualitas Pelayanan

Dalam kata kualitas mengandung banyak makna dan definisi. Kualitas pelayanan menurut Kotler (2005:153) merupakan suatu model yang menggambarkan tentang kondisi pelanggan dalam membentuk sebuah harapan layanan dari peristiwa pengalaman masa lalu ataupun promosi dan iklan dengan membandingkan suatu pelayanan yang seorang harapkan dengan apa yang dirasakan.

Aspek Kualitas Pelayanan

Pada kualitas pelayanan jasa berdasarkan dimensi kualitasnya terbagi menjadi 5 (lima). Menurut Parasuraman, dkk (dalam Bolton dan Drew, 2000) menjelaskan bahwa konsumen akan mengevaluasi suatu kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitasnya. Aspek ini lebih mudah diterapkan dan dipahami. Sehingga penelitian-penelitian mengenai kualitas pelayanan banyak diterapkan menggunakan lima dimensi ini. Dengan itu untuk mengetahui bahwa pelayanan berkualitas maka harus dilihat indikator pengukurannya yang terdiri dari lima dimensi kualitasnya yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Kualitas Pelayanan adalah suatu model yang menggambarkan tentang kondisi pelanggan dalam membentuk sebuah harapan layanan dengan membandingkan harapan dengan apa yang dirasakan. Secara umum pelayanan yang tinggi akan menghasilkan suatu kepuasan yang tinggi. Pada setiap tahun

UMKM di Indonesia sangat berkembang pesat. Dengan hal tersebut maka pemerintah berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Farah Alifa R, Saryadi (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Semarang Selatan. Maka dari argumen tersebut, Hipotesis yang akan dikembangkan adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah menggunakan jenis data subjek dengan menggunakan sumber data primer. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah UMKM yang terdaftar di KPP Subang yang dan sudah mempunyai NPWP UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Data Distribusi Kuesioner

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Total Kuesioner yang diterima	39	100%
Total Kuesioner yang tidak dapat diolah	(9)	23%
Total Kuesioner yang dapat diolah	30	77%

Sumber: Data diolah, 2021.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2
Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X.1	0.693	0,360	Valid
X.2	0.692	0,360	Valid
X.3	0.575	0,360	Valid
X.4	0.606	0,360	Valid
X.5	0.660	0,360	Valid
X.6	0.625	0,360	Valid

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan hasil uji validitasnya maka untuk kualitas pelayanan dari 6 pernyataan diperoleh hasil dan dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian 6 item pernyataan tersebut dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3
Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0.438	0,360	Valid
Y.2	0.668	0,360	Valid
Y.3	0.876	0,360	Valid
Y.4	0.807	0,360	Valid

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan hasil uji validitasnya maka untuk kepatuhan wajib pajak dari 4 pernyataan diperoleh hasil dan dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian 4 item pernyataan tersebut dalam variabel kepatuhan wajib pajak dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Items	Cronbach Alpha	Nunally	Keterangan
X1	6	0.856	0.70	Reliabel
Y	4	0.843	0.70	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2021.

Pada tabel dapat dilihat bahwa nilai reabilitas dari variabel-variabel diatas memiliki tingkat keandalan yang tinggi karena *cronbach alpha* berada > 0.70 sehingga variabel-variabel diatas sudah memenuhi kriteria reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *P-P Plot Test* dan menunjukkan hasil bahwa model regresi layak dipakai sebab memenuhi asumsi normalitas atas data berdistribusi normal.

Kemudian berdasarkan hasil pengujian *scatter plot* menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dikarenakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	6.120	2.587		2.366	0.025
Kualitas Pelayanan	0.391	0.108	0.566	3.631	0.001

Sumber: Data diolah, 2021.

Model regresi yang terbentuk berdasarkan hasil penelitian adalah:

$$Y = 6.120 + 0.391 X1 + e$$

Dari model regresi tersebut dapat dijelaskan:

1. α = konstanta sebesar 6.120, artinya apabila variabel independen yaitu variabel dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel dependen yaitu variabel kepatuhan wajib pajak akan bernilai sebesar 6.120.
2. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0.391, maka artinya variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar (satu) satuan, sehingga variabel dependen yaitu variabel kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0.391.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi menunjukan bahwa nilai *R Square* sebesar 0.320 yang berarti bahwa variabilitas dependen (terikat) yaitu kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah sebesar 32%, sedangkan sisanya 68% (100%-32%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (uji F), didapat nilai signifikan model regresi secara simultan sebesar 0.001, nilai ini lebih kecil dari *significance level* 0,05 (5%) $0.001 < 0,05$. Selain itu dapat menggunakan hasil perbandingan antara *F*hitung dan *F*tabel yang menunjukkan nilai *F*hitung sebesar 13.183 sedangkan *F*tabel sebesar 4.20. Dari hasil terlihat bahwa *F*hitung > *F*tabel yaitu $13.183 > 4.20$. maka hal ini dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang ditetapkan bisa digunakan dalam pengambilan keputusan penerimaan hipotesis penelitian.

Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial atau uji t pada model regresi, diperoleh nilai signifikan variabel kualitas

pelayanan sebesar $0.001 < 0.05$ (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat menggunakan hasil perbandingan antara *t*hitung dan *t*tabel yang menunjukkan nilai *t*hitung sebesar 3.631, sedangkan *t*tabel sebesar 1.7011. Dari hasil tersebut terlihat bahwa *t*hitung > *t*tabel yaitu $3.631 > 1.7011$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Hasil uji hipotesis atau pengujian hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,0001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Subang dapat meningkat juga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Farah Alifa R, Saryadi (2019), menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Semarang Selatan. Dari pendapat peneliti tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebab jika kualitas pelayanan rendah maka dapat berpengaruh kepatuhan wajib pajak juga rendah dan sebaliknya jika kualitas pelayanan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Pada variabel kualitas pelayanan responden secara rata-rata penilaiannya menunjukkan ada di kategori setuju. Dan untuk variabel kepatuhan wajib pajak secara rata-rata penilai responden berada juga di kategori setuju. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Subang. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Jika wajib pajak merasa baik atas pelayanan perpajakan yang diterima maka wajib pajak diharapkan akan mematuhi kewajiban perpajakannya dan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Dalam penelitian ini adapun keterbatasannya adalah hanya menggunakan satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan saja yang nantinya menjadikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian ini juga menggunakan ataupun mengambil sampel dari UMKM di Kabupaten Subang secara online sebab pandemi virus corona ini menyebabkan penyebarannya kuesionernya dilakukan secara online sehingga peneliti tidak dapat bertemu langsung dengan responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Meliata S. Widiarti, Oetomo. Francisca. 2008. *Perpajakan Dan Akuntansi*, Edisi 5. Jakarta: Semesta Media
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Alifa. R. Farah dan Saryadi. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol 8. No 2
- Nilawati, Hesti Chandra. (2012). *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur*. Malang: Universitas Brawijaya
- Oentari.F, Arabella dan Yenni Mangoting. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Surabaya: Universitas Kristen
- Petra Pancagiono, Restu. (2020). *Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM (Studi Kasus UMKM Kabupaten Subang)*. Subang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja.
- Kemenkeu.go.id (2020, 8 Januari). Berita Realisasi Penerimaan Negara di Penghujung. Diakses pada 29 Juni 2021, dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-realisasi-penerimaan-negara-di-penghujung-2019/>
- Kemenkeu.go.id (2018, 20 Maret). Berita Pajak untuk UMKM. Diakses pada 29 Juni 2021, dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/menciptakan-pajak-yang-ramah-untuk-umkm/>
- Jawapos.com (2020, 12 Januari). Berita Kontribusi UMKM. Diakses pada 29 Juni 2021 dari <https://www.jawapos.com/ekonomi/16/01/2020/akumindo-yakin-kontribusi-umkm-tahun-ini-capai-rp-2-3945-triliun/>