

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP *REINVENTING POLICY* DAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi)**

**Risa Harmenita
Mochammad Al Musadieg
Ika Ruhana**

(PS Perpajakan, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya,
125030400111032@mail.ub.ac.id)

ABSTRACT

The pursuit of an ever-increasing state revenues in every year it must be offset by increased tax compliance . In order to improve taxpayer compliance that impact on state revenue then by this government launched a policy such as the elimination of administrative sanctions set out in Finance Minister Regulation No. 91 / PMK.03 / 2015 on April 30 , 2015 by reinventing term policy. To support the government's policy is to run smoothly , then the quality of care by working unit tax authorities needs to be improved . The object of research is conducted on a registered taxpayer in KPP Madya Bekasi by distributing questionnaires and record documentation. Source of data used comes from the primary data and secondary data with quantitative approach . Analysis of the data used in this research is descriptive analysis and path analysis.

Keywords : Quality of Tax Authority Service, Reinventing Policy, Compliance of the Taxpayers

ABSTRAK

Upaya mengejar penerimaan negara yang selalu meningkat disetiap tahunnya maka harus diimbangi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Demi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang berdampak pada penerimaan negara maka dengan hal ini pemerintah meluncurkan suatu kebijakan berupa penghapusan sanksi administrasi yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015 pada tanggal 30 April 2015 dengan istilah *reinventing policy*. Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut dapat berjalan lancar, maka kualitas pelayanan oleh satuan kerja aparat pajak perlu ditingkatkan. Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bekasi merupakan objek dalam penelitian ini dan dengan menyebarkan kuesioner dan mencatat dokumentasi. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan data sekunder dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*Path Analysis*).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Fiskus, Reinventing Policy, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun formal. Oleh sebab itu pemerintah mutlak memerlukan dukungan dari seluruh elemen bangsa guna mencapai hal

tersebut. Dalam menjalankan penyelenggaraannya pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit untuk membiayai pembelanjaan negara, dana tersebut dikumpulkan dari berbagai potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara. Sumber dana

terbesar negara dikucurkan dari penerimaan pajak. Potensi penerimaan dari kontribusi pajak itu sendiri dapat dikatakan relatif stabil dikarenakan tidak berpengaruh yang begitu signifikan terhadap pergerakan rotasi perekonomian dunia (Ardani, 2:2010). Didukung juga oleh pernyataan yang dikemukakan oleh Aryobimo, 2012:1 bahwa salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang masih dimungkinkan terbuka luas yaitu penerimaan negara dari sektor pajak. Menyadari kondisi tersebut pemerintah Indonesia tentunya telah menerbitkan upaya sebagai langkah mengimplementasikan arah kebijakan yang digunakan untuk mendongkrak penerimaan pajak agar melampaui target yang mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pernyataan ini didukung dengan tabel berikut:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan Perpajakan
Periode 2010-2014 (miliar rupiah)

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase Realisasi
2010	743.326	723.307	97,3%
2011	878.685	873.735	99,4%
2012	1.011.738	980.199	96,8%
2013	1.148.365	1.077.308	93,8%
2014	1.246.107	1.146.847	92%

Sumber: Nota Keuangan dan APBN, 2015

Berdasarkan Tabel 1.1, realisasi penerimaan pajak dalam 5 tahun terakhir tidak pernah mencapai targetnya, padahal target penerimaan pada setiap tahunnya yang ditetapkan oleh pemerintah selalu meningkat. Tahun ini tepatnya pada tanggal 30 April 2015 pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menyediakan kembali fasilitas pengampunan pajak atas transaksi administrasi. Landasan

hukum atas program fasilitas ini Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk mencapai target penerimaan pajak di tahun 2015 dimana tahun ini merupakan Tahun Pembinaan Wajib Pajak.

Demi mengemban tugas pencapaian target penerimaan pajak di tahun 2015. Upaya untuk mendukung program *reinventing policy* maka disini pemerintah lebih memperhatikan kondisi internal aparat pajaknya yang salah satunya dengan membenahi kualitas pelayanannya. Pelayanan aparat pajak (fiskus) berperan penting dalam upaya menggali penerimaan negara dikarenakan visi pemberian pelayanan untuk menuntun wajib pajak mengerti dan sadar atas kewajiban perpajakannya. Dapat dikatakan pelayanan yang baik dari aparat pajak mampu menciptakan wajib pajak patuh (Syahril, 2013:7). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan *reinventing policy* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses tindakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang melalui aktivitas yang dilakukan orang lain secara langsung (Pandiangan, 2005:3). Dalam bidang perpajakan pelayanan dikategorikan sebagai pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Parasuraman *et al* dikutip dari Hesti (2013: 30-33) terdapat lima indikator atau dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik

(*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Fiskus (Aparatur Pajak)

Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan pajak pada Wajib Pajak mengenai perpajakan. Tugas fiskus saat ini tidak lagi melakukan penetapan semua jumlah pajak terhutang yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan (Alam, 2003:5).

Reinventing Policy

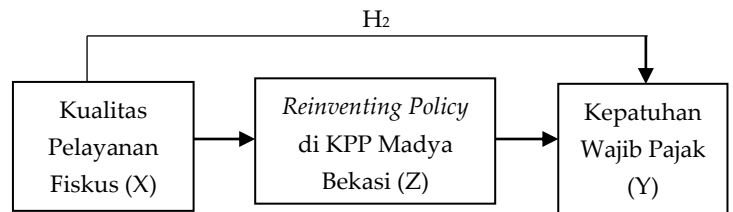
Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015, *Reinventing Policy* merupakan instrumen legal yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang didalamnya mengatur tentang pengurangan atau penghapusan sanksi yang dikarenakan kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya (Tobing, Farman dan Khairani, 2015:6).

Kepatuhan

Kepatuhan secara terminologi berarti taat, patuh, disiplin terhadap suatu aturan yang berlaku. Dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang dilakukan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan telah sesuai berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

HIPOTESIS

Gambar 2.1 Model Hipotesis



Sumber: Kajian Teoritis, 2015

Keterangan :

→ : Garis ini menunjukkan pengaruh antar variabel secara parsial.

H₁ : Diduga kualitas pelayanan fiskus (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap *reinventing policy* di KPP Madya Bekasi (Z)

H₂ : Diduga kualitas pelayanan fiskus (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

H₃ : Diduga *reinventing policy* di KPP Madya Bekasi (Z) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan metode pendekatan kuantitatif dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini. Menurut teori yang dikatakan Singarimbun dan Effendi, 2006:5 mengemukakan bahwa Penelitian *explanatory research* yaitu suatu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi pengujian hipotesis. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik *Accidental Sampling* (Kusumawardani, 66:2015) yang digunakan dalam pengambilan sampel.. Jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bekasi sejumlah 1.271 yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini. Penggunaan rumus Slovin dipakai sebagai penentu jumlah sampel yang ideal dalam

penelitian ini dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 92,71 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 2. Distribusi Frekuensi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X), Reinventing Policy (Z) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Item	Mean
X1.1	Penampilan fiskus rapi	4,10
X1.2	Fasilitas yang disediakan mendukung pelayanan	3,96
X1.3	Fiskus tepat waktu dalam menerapkan peraturan	3,87
X1.4	Fiskus tegas dalam menerapkan peraturan	4,05
X1.5	Fiskus mampu memberikan informasi yang dibutuhkan	3,98
X1.6	Fiskus cepat dalam menangani keluhan wajib pajak	3,93
X1.7	Fiskus merespon dengan baik	3,95
X1.8	Fiskus memberikan pelayanan dengan santun	4,12
X1.9	Fiskus dapat menjaga kerahasiaan wajib pajak	4,20
X1.10	Fiskus mampu memberikan perhatian	3,83
X1.11	Fiskus tidak membedakan wajib pajak	4,13
Z1.1	WP merasakan dampak <i>reinventing policy</i> atas keterlambatan penyampaian SPT	3,92
Z1.2	<i>Reinventing Policy</i> memberikan manfaat atas keterlambatan SPT Masa	3,96
Z1.3	WP merasakan dampak pengampunan sanksi pajak terutang	3,99
Z1.4	<i>Reinventing Policy</i> memberikan manfaat atas keterlambatan pembayaran pajak terutang	4,01
Y1.1	WP pajak memahami ketentuan perpajakan	3,79
Y1.2	WP tidak pernah mendapat sanksi	3,63
Y1.3	WP mengisi laporan dengan benar	4,21
Y1.4	WP menyampaikan SPT tepat waktu	4,18
Y1.5	WP membayar pajak tepat waktu	4,08

Sumber : Data diolah, 2015

1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap *Reinventing Policy* di KPP Madya Bekasi

Tabel 4.1 Hasil Uji Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap *Reinventing Policy* di KPP Madya Bekasi

Variabel Bebas	Variabel Intervening	Beta	Probabilitas	Ket.
X	Z	0,656	0,000	Signifikan
R^2_1 : 0,430		thitung :	0,8596	

Sumber : Data diolah, 2015

Tabel 4.1 menunjukkan X terhadap Z dengan koefisien beta sebesar 0,656 dan probabilitas sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak, berarti hipotesis pertama diterima.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan *Reinventing Policy* di KPP Madya Bekasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.2 Hasil Uji Koefisien Jalur Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Bebas	Variabel Intervening	Variabel Terikat	Beta	Sig.	Ket.
X	Y		0,564	0,000	Signifikan
Z	Y		0,229	0,013	Signifikan
			thitung :	6,195	
R^2_2 : 0,541				2,517	

Sumber : Data diolah, 2015

Tabel 4.2 menunjukkan X terhadap Y dengan koefisien beta sebesar 0,564 dan probabilitas sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak, berarti hipotesis kedua diterima. Selanjutnya menunjukkan Z terhadap Y dengan koefisien beta sebesar 0,229 dan probabilitas sebesar 0,013 ($p \leq 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak, berarti hipotesis ketiga diterima.

PEMBAHASAN

1. Perhitungan hasil uji koefisien jalur didapatkan bahwa pada hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan fiskus terhadap *reinventing policy* di KPP Madya Bekasi menunjukkan pengaruh signifikan, hal ini berarti kemampuan fiskus dalam pemberian pelayanan dalam mensosialisasikan penghapusan pajak kepada wajib pajak berhasil menyelesaikan program *reinventing policy* yang sedang berlangsung.
2. Pengujian pada hipotesis kedua dinyatakan signifikan berdasarkan hasil uji koefisien jalur yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti peningkataan wajib pajak yang terjadi di KPP Madya tersebut tidak luput dari kerja keras aparat pajak yang telah memberikan kualitas pelayanannya. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Nasucha (2004:272) yang menyatakan bahwa tolok ukur keberhasilan reformasi perpajakan yaitu dengan tercapainya peningkatan kualitas pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung dan tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak).
3. Dikatakan *reinventing policy* di KPP Madya Bekasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dibuktikan dari hasil perhitungan uji koefisien jalur dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,517 dan probabilitas sebesar 0,013 ($sig \leq 0,05$). Hasil pengelolaan data lainnya menghasilkan koefisien beta sebesar 0,229. Dapat dikatakan bahwa program kebijakan *reinventing policy* yang berlangsung di KPP Madya tersebut mampu memberikan penambahan wajib pajak yang artinya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Diperkuat juga dengan teori menurut Devano dan Rahayu dalam Ratung dan Adi (2009:6)

mengemukakan bahwa tujuan kebijakan pemerintah dalam pemberian penghapusan sanksi pajak dibidang perpajakan tidak lain untuk menambah peningkatan penerimaan pajak dan memberikan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh. Melalui penelitian ini telah membuktikan bahwa program *reinventing policy* yang diluncurkan pemerintah dan yang berlangsung di KPP Madya tersebut sukses meningkatkan jumlah Wajib Pajak patuh dengan terbukti bertambahnya jumlah Wajib Pajak sebesar 129 Wajib Pajak dari tahun sebelumnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur dan pengelolaan data lainnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perolehan nilai t_{hitung} sebesar 8,596 dan probabilitas 0,000 ($sig \leq 0,05$) menyimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima dan berpengaruh signifikan.
2. Hipotesis kedua berpengaruh signifikan dan dinyatakan diterima berdasarkan dari perolehan nilai t_{hitung} sebesar 6,195 dan probabilitas 0,000 ($sig \leq 0,05$).
3. Perhitungan analisis terhadap hipotesis ketiga berpengaruh signifikan didukung dengan hasil perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,517 dan probabilitas 0,000 ($sig \leq 0,05$).

SARAN

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang dapat dipakai dalam penelitian ini dipergunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, peneliti yang tertarik untuk melakukan kajian dalam variabel yang sama yaitu menganalisis *Service Quality* terhadap *reinventing policy* dan kepatuhan

wajib pajak badan dapat juga lebih memperluas cakupan variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Misalnya menambahkan variabel dependen lainnya yaitu penerimaan pajak. Alasan mengapa mengulas penelitian ini lebih dalam agar hasil yang didapat akan memberikan temuan-temuan baru yang berarti, bermanfaat bagi pihak lainnya, dan pengaruh dari penelitian ini pun juga memberikan masukan kepada pejabat setingkat menteri untuk membuat diskresi atau kebijakan-kebijakan yang *responsive* terhadap tuntutan perkembangan jaman mengacu pada kebijakan *reinventing policy* 2015 berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi

Meskipun Tahun Pembinaan Wajib Pajak telah berakhir dengan program kerja pemerintah yaitu *reinventing policy* dan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak merasakan manfaatnya secara tidak langsung mendapatkan kesempatan memperoleh manfaat ekonomis dari penghapusan sanksi administrasi tersebut yang pasalnya didukung dari kinerja aparat pajak menuntun wajib pajak dalam proses mendapatkan kebijakan penghapusan sanksi administrasi ini. Maka diharapkan untuk kedepannya Wajib Pajak dapat patuh dan sadar akan kewajibannya tanpa perlu menunggu responsivitas para aparat pajak serta tidak ada lagi didapati kembali Wajib Pajak yang masih tidak patuh.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi

Kinerja yang telah diberikan oleh pihak KPP Madya Bekasi dikatakan berhasil dan sukses dalam mendukung kebijakan *reinventing policy*,

karena terjadi peningkatan jumlah wajib pajak patuh ditahun tersebut dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan secara tidak langsung juga meningkatkan penerimaan pajak khususnya di KPP tersebut. Oleh sebab itu, bagi pihak kantor diharapkan mampu mempertahankan kinerja kualitas pelayanan terbaiknya dengan selalu melakukan evaluasi seperti yang pertama adalah Pembenahan Administrasi bertujuan agar administrasi pajak menjadi instrumen yang mampu bekerja secara efektif dan efisien, hal ini guna menjawab keluhan Wajib Pajak yang masih menganggap rumit sistim perpajakan. Kedua perbaikan pelayanan yaitu dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis fiskus dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi guna memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketiga, penyuluhan secara sistimatis dan berkesinambungan kepada Wajib Pajak, supaya Wajib Pajak paham terhadap hak dan kewajibannya, sehingga kemudian muncul kepatuhan dalam diri Wajib Pajak. Keempat penegakan hukum yang kuat serta yang terakhir kinerja penerapan sosialisasi yang diberikan pihak fiskus, dikarenakan perlu lebih aktif lagi mensosialisasikan peraturan mengenai penerapan sistem *self assesment* berkaitan dengan berlangsungnya pelaksanaan kebijakan penghapusan sanksi administrasi kepada masyarakat luas. Agar kepatuhan Wajib Pajak di setiap tahunnya meningkat setelah berakhirnya program *reinventing policy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Sahrul. 2003. *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Linggau)*, Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Ardani, Mira Novana. 2010. *Pengaruh Kebijakan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur 1 Surabaya)*, Tesis S2 Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.
- Aryobimo, Putut. Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Hesti, Chandra. 2013. *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Malang.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Kusumawardani, Kadek Wiji. 2015. *Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan)*. Program Studi Perpajakan, Universitas Brawijaya.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Pandiangan, Liberty. "Puaskah Anda Dengan Pelayanan Pajak," Artikel ini diakses pada tanggal 23 September 2015, dari <http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id/berita.php?cmd=detail&id=2005-10-10%2014:47:04>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015 tentang Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak.
- Ratung, Tatiana dan Priyo Hari Adi. *Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Satya Wacana Salatiga, 2009.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. Cetakan Kedelapanbelas. Jakarta : LP3ES
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Emperis pada KPP Pratama Kota Solok)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Tobing, Ganda C., Farman dan Khaerani. 2015. *Pahami dan Manfaatkan Reinventing Policy, Inside Tax Ed. 31*). Jakarta: Darussalam.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.