

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN WAJIB PAJAK
BADANTENTANG KUALITAS PELAYANAN
PEMERIKSAAN PAJAK**

(Studi Empiris Wajib Pajak Badan di Kota Padang)

ARTIKEL SKRIPSI



Oleh :

POPPY VEONE HELSYA
2009/98646

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

**Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas
Pelayanan Pemeriksaan Pajak
(Studi Empiris Wajib Pajak Badan di Kota Padang)**

Poppy Veone Helsya

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang
Email : veone@rocketmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan di Kota Padang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2012. Sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* sehingga diperoleh 238 Wajib Pajak Badan sampel. Berdasarkan hasil analisis dengan uji-t yaitu dengan *paired sample t-test* dengan tingkat signifikansi 0,05 maka hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang. Oleh karena itu, hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, dimana nilai sig $0,000 < 0,05$. Dalam penelitian ini disarankan: 1) Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, baik itu dalam hal wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas, 3) Pemeriksa pajak hendaknya dapat meningkatkan lagi pelayanannya terhadap Wajib Pajak Badan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Persepsi, Harapan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak

Abstrak

This research aims to analyze the differences in perceptions and expectations of Corporate Taxpayers about tax audit service quality. The population of this research is the Taxpayers in Padang who are listed in KPP Primary Padang as at December 31, 2012. The research sample was determined by the method of purposive sampling to obtain a sample of 238 Taxpayers. Based on the results of the t-test analysis specifically by paired sample t-test with a significance level of 0.05, this study concluded that there was a difference between perceptions and expectations about the quality of the tax audit services in Padang. Therefore, the hypothesis H_0 was rejected and H_a was accepted in which the value of sig was $0.000 < 0.05$. There were some suggestions in relation to this study such as follows: 1) The Tax Office Primary Padang should be able to improve the quality of the service in terms of physical form, reliability, responsiveness, assurance and empathy; 2) Further research should be able to conduct similar studies in various and wider scope of regions; 3) The tax inspectors should be able to increase their service.

Keywords: Perception, Expectation, Service Quality, Tax Audit

1. PENDAHULUAN

Menurut Hidayat (2013:398), peranan penerimaan pajak dalam mendukung pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari tahun ke tahun senantiasa meningkat. Dalam APBN-P Tahun 2009 misalnya, kontribusi pajak dalam mendukung pembiayaan negara mencapai angka Rp 652,122 triliun dari total pendapatan berjumlah Rp 871,640 triliun, itu artinya 74,8% pendapatan dalam APBN bersumber dari penerimaan pajak (*Business News* 7843/5 Agustus 2009). Hal ini menunjukkan, bahwa peranan pajak akan semakin menentukan bagi jalannya roda pemerintahan saat ini dan di masa yang akan datang.

Pelayanan fiskus merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para Wajib Pajak dengan jujur, profesional, dan bertanggungjawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih dan ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT Wajib Pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Dengan adanya kasus tersebut maka Wajib Pajak merasa bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan akan meningkat (Aryobimo, 2012:3).

Dalam penelitian Supadmi (2010) dalam Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Jatmiko (2006) dalam Arum (2012:3) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kebutuhan dan harapan Wajib Pajak terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk, dan variatif sehingga menuntut organisasi atau fiskus untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, kualitas tinggi dan biaya murah. Dengan kata lain, pengorbanan seminimal mungkin konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

Gap atau kesenjangan yang terjadi dalam pelayanan publik adalah perbedaan antara harapan dengan persepsi atas pelayanan yang dirasakan oleh publik. Harapan adalah keinginan yang terbentuk karena pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi tertentu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan komunikasi eksternal (Warella, 1997: 22). Harapan inilah yang mempunyai peran besar sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan konsumen.

Adapun persepsi adalah apa yang dirasakan pada saat atau setelah publik menikmati suatu jenis pelayanan tertentu dari aparat atau instansi pemerintah. Mengingat penyebab timbulnya harapan dalam diri individu amat bervariasi, demikian pula persepsi yang diserap oleh setiap Wajib Pajak berbeda maka dicoba untuk dilakukan prasurvei untuk mendeteksi ada atau tidak adanya permasalahan dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Setyawan, 2004).

Kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diberikan pemeriksa pajak dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Wajib Pajak). Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2006:8).

Sejak tahun 1984 sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan *self assessment system*. *Self assessment system*, yaitu Wajib Pajak diberikan kepercayaan dan tanggungjawab yang lebih besar untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban pajaknya. Aparat perpajakan dalam hal ini melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaannya.

.Dalam melakukan pemeriksaan pajak, pemeriksa pajak diharapkan dapat menerapkan sebuah prosedur dan pelayanan yang telah disesuaikan dengan Pedoman Umum Pemeriksaan Pajak, diharapkan juga

dapat memberi pelayanan perpajakan yang memadai yang memenuhi lima dimensi dari *service quality*. Menurut Parasuraman (1985) ada lima dimensi *service quality* yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi *service quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Sehingga jika Wajib Pajak merasa puas dengan pemeriksaan pajak, maka wajib pajak akan patuh melaksanakan kewajibannya dan kedepannya diharapkan dapat menambah jumlah pendapatan negara.

Pemeriksaan dilakukan kepada Wajib Pajak yang diduga kurang atau tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau terhadap Wajib Pajak yang meminta kelebihan pembayaran pajak (Mardiasmo, 2003:33). Pemeriksaan berguna bagi fiskus sebagai tindakan pengawasan atas *self assessment system* terhadap Wajib Pajak.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak?

2. TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

a. Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas sebagai *a measure of how well the service level delivered matches customers 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 dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- 5) *Empathy* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat yang melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak.

Pemeriksaan pajak menekankan pada pemeriksaan bukti yang berupa buku-buku, dokumen dan catatan yang dilaksanakan secara

objektif oleh Pemeriksa Pajak tidak untuk mencari-cari kesalahan Wajib Pajak tetapi untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Tujuan pemeriksaan pajak menurut Arens dalam Amir (1997:3) adalah untuk melihat apakah SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak sesuai dengan persyaratan yang berlaku, sedangkan tujuan pemeriksaan menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 545/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000 tentang tata cara pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pemeriksaan membutuhkan bahan bukti untuk menentukan apakah informasi kuantitatif yang diperiksa disajikan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (Arens dalam Amir, 1997:147).

b. Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2006:20), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut.

Berdasarkan ketentuan dalam Pajak Penghasilan, yang disebut Wajib Pajak itu adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi definisi sebagai subjek pajak dan menerima atau memperoleh penghasilan yang merupakan objek pajak.

c. Pengertian Persepsi

Menurut Kotler dalam Yulita (2005) persepsi adalah proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisasi, dan

menginterpretasi masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

Menurut Miftah Toha (2003: 154), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

- a) Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan.
- b) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar.

d. Pengertian Harapan

Hill dalam Prasetyo (2006) harapan adalah apa yang Wajib Pajak Orang Pribadi pikirkan yang harus disediakan oleh pemeriksa pajak sebagai pelayanan masyarakat. Sedangkan menurut Zethaml *et.,al.* (1993) yang dikutip oleh Tjiptono dkk (2004) dalam Maharani dan Herawati (2010:179), harapan atau ekspektasi merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

Setiap konsumen pasti mempunyai harapan dalam membuat suatu keputusan pembelian.. Tentunya banyak faktor yang mempengaruhinya, namun Valerie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner mengelompokkan faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

- 1) *Word Of Mouth*
- 2) *Past Experience*
- 3) *External Communication*

Penelitian Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Maharani dan Herawati (2011)

tentang analisis hubungan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara harapan dan persepsi (penilaian) Wajib Pajak Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak oleh KPP Surabaya Ptatama Pabean Cantikan adalah signifikan, artinya persepsi WP Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak benar-benar belum sesuai harapan WP Badan tersebut. Hal ini berarti bahwa Hi diterima yaitu ada perbedaan antara harapan dan persepsi WP Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak oleh KPP Surabaya Pratama Pabean Cantikan pada kelima dimensi *service quality*.

Selanjutnya Purnama (2004) melakukan penelitian juga mengenai analisis tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas layanan pajak. Penilaian kinerja akan sangat memiliki makna apabila diikuti oleh kesadaran, pengetahuan, pemahaman dan kehendak yang kuat dari aparatur perpajakan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua untuk mau menyadari kekurangannya, mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan konsumen seraya berusaha optimal mengubah diri menjadi penyedia layanan jasa perpajakan sesuai dengan tuntutan konsumen. Purnama (2004), tingkat kepentingan (harapan) Wajib Pajak dan tingkat kinerja yang diberikan/dihasilkan adalah 2 (dua) variabel yang menentukan tinggi rendahnya kualitas jasa yang menciptakan kesesuaian antara kebutuhan Wajib Pajak dengan produksi jasa dan sangat

berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kualitas layanan menunjukkan tingkat differensiasi antara layanan yang diharapkan dengan layanan aktual yang diterima.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemaparan diatas dapat digambarkan hubungan kerangka konseptual seperti pada **Gambar 1. Kerangka Konseptual (lampiran)**

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya dan tujuan penelitian, maka hipotesis sebagai berikut :

H_a: terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

3. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Berdasarkan judul dan permasalahan, maka jenis penelitian ini dapat digolongkan pada penelitian komparatif. Penelitian komparatif yaitu penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih sampel yang berbeda atau lebih dari satu (Sugiyono, 2004: 11). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

b. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan (WP Badan) di Kota Padang yang

terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2012. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP, didapat jumlah populasi adalah sebanyak 23.238 Wajib Pajak.

2) Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu, terutama pertimbangan yang diberikan oleh sekelompok pakar atau *expert* (Sanusi, 2011:95). *Purposive sampling* menggunakan kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria yang ditetapkan adalah Wajib Pajak Badan yang pernah diperiksa oleh para pemeriksa pajak terhitung dari tahun 2008 sampai tahun 2012. Data yang diperoleh dari KPP menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Badan sesuai kriteria tersebut adalah 589 Wajib Pajak .

Banyaknya sampel yang akan diambil dihitung dengan rumus Slovin (Nugraha, 2007: 6) yaitu:

Dimana: n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 e = error

Berdasarkan rumus tersebut dan *error* 5%, maka:

$$n = \frac{589}{1 + 589 (0,05)^2} = 238$$

Responden dalam penelitian ini adalah 238 Wajib Pajak Badan, diperoleh dengan menggunakan rumus slovin dan e sebesar 5%.

c. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data mentah tentang persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Sedangkan data sekunder merupakan data tentang responden Wajib Pajak Badan yang menyangkut data perusahaan, data demografi responden, dan data tentang status dan pengurusan SPT.

d. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner (tidak melalui media perantara). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan di kota Padang. Sementara sumber data sekunder antara lain diperoleh dari dokumen-dokumen dan literatur yang terkait dengan perpajakan.

e. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden Wajib Pajak Badan yang berdomisili di kota Padang.

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan dalam rangka memperoleh data terutama data sekunder yang terkait dengan hasil-hasil penelitian terdahulu dan kajian-kajian teori melalui buku-buku, laporan hasil penelitian, media sosial internet, dan lain sebagainya.

f. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan 5 skala likert.

g. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dikembangkan dari teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya dan dari penelitian sebelumnya.

h. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005:45).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya bila r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005:45).

Uji coba (*Pilot test*) akan dilakukan sebelum pengumpulan data ke sampel penelitian. *Pilot test* dilakukan guna menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji coba (*pilot test*) dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang

responden dari Wajib Pajak. Nilai validitas berdasarkan r tabel untuk N 30 adalah 0,361. Hasil uji validitas item kuisisioner tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1. Hasil Uji Validitas Item Kuisisioner Pilot Test (Lampiran)**

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:45).

Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, sebagai berikut:

Dimana :

r = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya item kuisisioner
 $\sum \sigma^2$ = Jumlah variasi item
 σ^2 = Variabel total

Cara untuk mengukur reliabilitas dengan *Cronbach 'alpha*, dengan kriteria adalah sebagai berikut ini: (Ghozali, 2005).

- (1) Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”.
- (2) Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel

tersebut adalah “tidak reliabel” Hasil uji reliabilitas item kuisisioner tersebut dapat dilihat pada **Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Item Kuisisioner Pilot Test (Lampiran)**

i. Teknik Analisis Data

a) Analisis Deskriptif

1. Verifikasi Data, yaitu memeriksa kembali kuisisioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah pernyataan sudah dijawab lengkap oleh responden.
2. Menghitung Nilai Jawaban
 - (1) Menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pernyataan yang diajukan.
 - (2) Menghitung rata-rata skor total item dengan menggunakan rumus:

Rata-rata skor

$$\frac{(1.STS)+(2.TS)+(3.KS)+(4.S)+(5.SS)}{STS + TS + KS + S + SS}$$

Dimana: STS= sangat tidak setuju
 TS = tidak setuju
 KS = kurang setuju
 S = setuju
 SS = sangat setuju

- (3) Menghitung nilai rerata jumlah responden dengan rumus:

$$Mean = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan:

X_i = Skor total

N = jumlah responden

- (4) Menghitung nilai TCR (Tingkat Capaian

Responden) masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

%

Keterangan :

TCR = Tingkat Capaian

Responden

RS = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai Skor Jawaban

Nilai persentase dimasukan kedalam kriteria sebagai berikut:

- a) Interval jawaban responden 76-100% kategorinya baik
- b) Interval jawaban responden 56-75% kategorinya cukup baik
- c) Interval jawaban responden <56% kategorinya kurang baik

b) Analisis Induktif

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah populasi berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh *kolmogorv-smirnov*, dengan melihat nilai signifikansi pada 0,05. Jika nilai signifikan yang dihasilkan >0,05 maka data berdistribusi normal.

c) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t yang digunakan adalah uji t dua sampel bebas atau *paired sample t-test*, yang berarti variabel berasal dari

populasi yang sama. (Ghozali, 2012). Kriteria pengujiannya adalah Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$; $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $\alpha < 0.05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$; $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ atau $\alpha > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima.

d) Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* dan persepsi konsumen IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

IPA bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan. IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data.

Pada tingkat kinerja, pengukuran dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah dirasakan. Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

- 1) Persepsi Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak, adapun hasilnya dapat dijelaskan pada:
 - a) *Tangible* (wujud fisik) memiliki tingkat capaian terendah yaitu pada item dua yaitu 69,09%. Ini menunjukkan persepsi Wajib Pajak Badan masih rendah tentang kelengkapan pemeriksa pajak misalnya tanda pengenalan belum terealisasi sesuai dengan peraturan yang ada. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *tangible* adalah 72,45%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk persepsi Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *tangible* adalah cukup.
 - b) *Reliability* (keandalan) memiliki tingkat capaian terendah yaitu pada item nomor dua yaitu 70,55%. Ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak kurang dapat diandalkan/dipercaya oleh Wajib Pajak Badan dalam menjalankan tugasnya sebagai pemeriksa pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *reliability* adalah 71,73%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden

- untuk persepsi Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *reliability* adalah cukup.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki tingkat capaian terendah yaitu pada item nomor dua yaitu 70,18%. Ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak belum dapat memberitahukan kepada Wajib Pajak kapan pastinya pemeriksaan akan dilakukan. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *responsiveness* adalah 70,86%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk persepsi Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *responsiveness* adalah cukup.
 - d) *Assurance* (jaminan) memiliki tingkat capaian terendah yaitu pada item nomor empat yaitu 67,09%. Ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak belum sepenuhnya memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dari Wajib Pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *assurance* adalah 68,51%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk persepsi Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *assurance* adalah cukup.
 - e) *Emphaty* (empati) memiliki tingkat capaian terendah yaitu pada item nomor dua yaitu 68,00%. Ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak tidak selalu bersungguh-sungguh dalam menjalankan dan

memahami tugasnya dalam melayani Wajib Pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *emphaty* adalah 71,50%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk persepsi Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *emphaty* adalah cukup.

- 2) Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak, adapun hasilnya dapat dijelaskan pada:
 - a) *Tangible* (wujud fisik) memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor satu yaitu 95,82%. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki harapan yang cukup besar atas ketersediaan dan kelengkapan formulir, ini juga berpengaruh dalam kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *tangible* adalah 94,05%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *tangible* adalah sangat tinggi. Dapat dilihat pada
 - b) *Reliability* (keandalan) memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor satu yaitu sebesar 94,00%. Hal ini menunjukkan bahwa harapan kepada pemeriksa pajak agar dapat memberikan solusi terhadap Wajib Pajak yang mendapat masalah cukup dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian

responden pada *reliability* adalah 91,66%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *reliability* adalah sangat tinggi.

- c) *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor satu yaitu sebesar 92,00%. Hal ini menunjukkan bahwa harapan Wajib Pajak pada pemeriksa pajak agar dapat memberikan jasa dengan segera dan cepat dan ini cukup dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *responsiveness* adalah 91,64%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *responsiveness* adalah sangat tinggi.
- d) *Assurance* (jaminan) memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor tiga yaitu 92,91%. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak berharap pemeriksa pajak dapat bersikap sopan dalam memberikan pelayanan, ini cukup dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *assurance* adalah 91,49%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan

- pemeriksaan pajak pada *assurance* adalah sangat tinggi.
- e) *Emphaty* (empati) memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor empat yaitu sebesar 91,82%. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap pemeriksa pajak agar mereka menanyakan permasalahan atau kesulitan yang dialami perusahaan dalam implementasi aturan pajak, ini cukup dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Untuk rata-rata tingkat capaian responden pada *emphaty* adalah 91,41%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak pada *emphaty* adalah sangat tinggi.

Uji Prasyarat Analisis

Uji Normalitas

Analisis uji normalitas dalam penelitian bertujuan untuk menguji asumsi bahwa distribusi sampel dari data sampel mendekati normalitas populasi. Pengujian normalitas penyebaran skor data dengan menggunakan Uji Kolmogorof Smirnov. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan normal / tidaknya suatu distribusi data adalah α 0,05. Hipotesis yang diajukan untuk normalitas ini adalah sebagai berikut:

- Ha : data populasi berdistribusi normal
- Ho : data populasi tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan:

- (a) Jika sig. > Alpha (0,05) berarti Ha diterima
- (b) Jika sig. < Alpha (0,05) berarti H1 ditolak

Hasil perhitungan uji normalitas dapat dilihat pada **Tabel 3. Hasil Uji Normalitas (lampiran)**. diperoleh hasil bahwa variabel persepsi kualitas pelayanan datanya tersebar secara normal, sebab level signifikan $> \alpha = 0,05$, masing-masing nilai signifikannya adalah 0,127 dan harapan kualitas pelayanan 0,104. Nilai signifikan $> 0,05$ ini menunjukkan bahwa semua variabel tersebut datanya berdistribusi normal.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis uji – t. Uji t yang digunakan adalah uji t dua sampel bebas atau *paired sample t-test*. Hipotesis penelitian yang telah dirumuskan: “Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak”, dapat dilihat pada **Tabel 4 T-Test - Kualitas Pelayanan (lampiran)**. Dimana nilai sig. 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang. Oleh karena itu, hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima.

Namun untuk lebih jelasnya perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dilihat dari 5 indikator dalam

penelitian ini, maka berikut ini akan dijelaskan satu persatu.

(a) *Tangible*

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5 T-Test – Tangible (lampiran)**. Dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ Oleh karena itu, hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

(b) *Reliability*

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 6 T-Test – Reliability (lampiran)**. Oleh karena itu, hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

(c) *Responsiveness*

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 7 T-Test – Responsiveness (lampiran)**. Dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

(d) *Assurance*

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 8 T-Test – Assurance (lampiran)**. Dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ Oleh karena itu, hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

(e) *Emphaty*

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 9 T-Test – Emphaty (lampiran)**. Dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil Uji Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran berdasarkan dimensi-dimensi *Service Quality* (Dapat dilihat pada Gambar 2):

- 1) Kuadran satu atau A, “*Concentrate Here*” (*high importance & low satisfaction*).

Dimensi-dimensi *service quality* yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen (Wajib Pajak) namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak fiskus berkewajiban untuk meningkatkan kinerjanya. Dimensi-dimensi yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan, dalam hasil penelitian ini yang termasuk kedalam kuadran A adalah dimensi *responsiveness* (daya tanggap).

- 2) Kuadran dua atau B, “*Keep up The Good Work*” (*high importance & high satisfaction*)

Dimensi-dimensi *service quality* yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen (Wajib Pajak) sehingga pihak fiskus berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Dimensi-dimensi yang terletak pada kuadran ini adalah *tangible* dan *reliability*.

- 3) Kuadran tiga atau C, “*Low Priority*” (*low importance & low satisfaction*)

Dimensi-dimensi *service quality* yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen (Wajib Pajak), sehingga pihak fiskus tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor –faktor tersebut. Dimensi-

dimensi yang termasuk pada kuadran ini adalah *assurance*.

- 4) Kuadran empat atau D, “*Possible Overkill*” (*low importance & high satisfaction*)
Dimensi-dimensi yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak fiskus perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya pada kuadran B. Dimensi-dimensi yang termasuk pada kuadran ini adalah *emphaty*

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa total capaian responden pada persepsi Wajib Pajak Badan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Wujud Fisik)

Pada dimensi *Tangible* terdapat empat item pertanyaan dan total capaian responden yang terendah pada item nomor dua, ini menunjukkan persepsi Wajib Pajak Badan masih rendah tentang kelengkapan pemeriksa pajak misalnya tanda pengenal belum terealisasi sesuai dengan peraturan yang ada.

2. *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi *reliability* terdapat empat item pertanyaan dan total capaian responden yang terendah pada item nomor dua, ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak kurang dapat diandalkan/dipercaya oleh Wajib Pajak Badan dalam menjalankan

tugasnya sebagai pemeriksa pajak.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* terdapat empat item pertanyaan dan total capaian responden yang terendah pada item nomor dua. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak belum dapat memberitahukan kepada Wajib Pajak kapan pastinya pemeriksaan akan dilakukan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* terdapat lima item pertanyaan dan total capaian responden yang terendah pada item nomor empat. Ini menunjukkan bahwa tidak semua pemeriksa pajak memiliki pengetahuan untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak

5. *Emphaty* (Empati)

Pada dimensi *emphaty* terdapat empat item pertanyaan dan total capaian responden yang terendah pada item nomor dua. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak tidak selalu bersungguh-sungguh dalam menjalankan dan memahami tugasnya dalam melayani Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa total capaian responden pada persepsi Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dalam kategori cukup. Artinya bahwa persepsi Wajib Pajak Badan tentang pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang masih belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa total capaian responden pada harapan Wajib Pajak Badan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Wujud Fisik)
Pada dimensi *Tangible* terdapat empat item pertanyaan dan total capaian responden yang tertinggi pada item satu. Ini menunjukkan bahwa harapan Wajib Pajak atas kelengkapan misalnya ketersediaan formulir sangat tinggi.
2. *Reliability* (Keandalan)
Pada dimensi *reliability* terdapat empat item pertanyaan dan total capaian responden yang tertinggi pada item nomor satu. Dalam hal ini Wajib Pajak berharap agar pemeriksa pajak dapat memberikan solusi-solusi yang terbaik saat Wajib Pajak menghadapi masalah.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Pada dimensi *responsiveness* terdapat empat item pertanyaan dan total capaian responden yang tertinggi pada item nomor satu. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksa pajak dituntut agar dapat memberikan jasa atau pelayanan yang segera dan cepat kepada Wajib Pajak.
4. *Assurance* (Jaminan)
Pada dimensi *assurance* terdapat lima item pertanyaan dan total capaian responden yang tertinggi pada item nomor tiga. Dalam hal ini Wajib Pajak sangat berharap pemeriksa pajak dapat bersikap sopan dalam melayani Wajib Pajak.
5. *Emphaty* (Empati)
Pada dimensi *emphaty* terdapat empat item pertanyaan dan total

capaian responden yang tertinggi pada item nomor empat. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak berharap agar pemeriksa pajak selalu menanyakan permasalahan serta kesulitan-kesulitan Wajib Pajak dalam implementasi aturan pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji beda (uji t) hipotesis H_a diterima dan hipotesis H_o ditolak, yaitu terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan dalam hal wujud fisik (*tangible*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maharani dan Herawati (2010), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada perbedaan antara harapan dan persepsi Wajib Pajak Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh KPP Surabaya Pratama Pabean Cantikan adalah signifikan. Hal ini terbukti dengan adanya *gap* yang tercipta pada tiap dimensi *service quality*.

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas sebagai *a measure of how well the service level delivered matches customers 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 dikatakan berkualitas dan memuaskan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Lovelock (1988) dalam Ikafitri

(2009) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dalam hal wujud fisik (*tangible*) di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan: *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja. Selain itu ketersediaan formulir sangat penting untuk diperhatikan, semua hal di atas berguna untuk memenuhi kewajiban pajak dari para Wajib Pajak.

Jadi, intinya untuk mewujudkan pelaksanaan dimensi ini maka perlu diperlihatkan secara nyata oleh pihak pemungut pajak kepada para Wajib Pajak bahwa seluruh bentuk kegiatan pelaksanaan pelayanan pemungutan pajak.

Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dalam hal keandalan (*reliability*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$. Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan: *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan

membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi ini berhubungan dengan tingkat akurasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPP. Akurasi pelayanan yang dimaksudkan disini berkaitan dengan ketepatan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah mereka tawarkan. Kedua hal tersebut diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk tidak melakukan kesalahan yang disebabkan ketidaktahuan Wajib Pajak atas informasi perpajakan yang mereka butuhkan.

Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$. Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan: *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini menyangkut kepuasan Wajib Pajak yang berkaitan dengan seberapa cepat dan tanggapnya pegawai KPP dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan Wajib Pajak, maupun ketepatan mereka dalam menjawab pertanyaan dan keluhan dari Wajib Pajak. Selain dibutuhkan akurasi (ketepatan), dalam pelayanan yang baik juga diperlukan kecepatan, agar waktu pelayanan menjadi efisien dan tidak merugikan Wajib Pajak.

Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak

Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dalam hal jaminan (*assurance*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$. Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan: *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan pegawai KPP dalam meyakinkan Wajib Pajak bahwa data perpajakan yang disampaikan oleh Wajib Pajak akan dijaga dengan aman dan dilindungi kerahasiannya. Dimensi ini juga menekankan tentang pentingnya keramahan dalam pelayanan, perhatian, dan kesopanan pegawai, serta keterampilan pegawai dalam memberikan informasi secara benar.

Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dalam hal empati (*emphaty*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$. Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan: *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan. Untuk sebuah organisasi perusahaan pelayanan, segala karakteristik kualitas pelayanan hendaknya secara relatif dapat diukur dan disesuaikan dengan persyaratan kualitas.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah

diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan dalam hal wujud fisik (*tangible*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$.
- 2) Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan dalam hal wujud fisik (*tangible*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$.
- 3) Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan dalam hal keandalan (*reliability*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$.
- 4) Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$.
- 5) Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan dalam hal jaminan (*assurance*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$.
- 6) Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan dalam hal empati (*emphaty*) pemeriksaan pajak di Kota Padang, hal ini terbukti dari nilai sig. $0,000 < 0,05$.

Keterbatasan Penelitian

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian ini sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

- 1) Penelitian ini hanya dilakukan pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Padang.
- 2) Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini maka ruang lingkup atau fokus penelitian hanya dibatasi pada analisis persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak..
- 3) Ruang lingkup atau fokus penelitian ini juga dibatasi pada Wajib Pajak Badan yang berdomisili di Kota Padang dan oleh sebab itu hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan terhadap seluruh Wajib Pajak Badan yang terdapat di seluruh Sumatera Barat ataupun Indonesia.
- 4) Data penelitian ini diperoleh dari persepsi dan harapan responden yang disampaikan secara tertulis melalui instrument kuesioner. Hal ini sangat mempengaruhi validitas hasil penelitian. Validitas yang baik dalam penelitian ini sangat tergantung kepada kejujuran responden yang menjawab pernyataan yang diajukan melalui kuisisioner.

Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka

penulis memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, baik itu dalam hal wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).
- 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas.
- 3) Kepada pemeriksa pajak hendaknya dapat meningkatkan lagi pelayanannya terhadap Wajib Pajak Badan dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat dari harapan yang besar dari para Wajib Pajak Badan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemeriksa pajak. Hal ini juga terlihat dari besarnya kesenjangan antara harapan dan persepsi menurut wajib pajak.
- 4) Berdasarkan persepsi responden yang diperoleh pada total capaian responden yang terendah. Pertama pada *tangible* yaitu disarankan kepada pihak fiskus agar dapat menyediakan formulir serta peralatan dan perlengkapan pemeriksa pajak sebelum dilakukannya pemeriksaan. Pada dimensi *reliability*, diharapkan agar pemeriksa pajak memberikan pelayanan yang lebih cepat sesuai dengan keinginan Wajib Pajak tersebut. Pada dimensi *responsiveness*, pemeriksa pajak

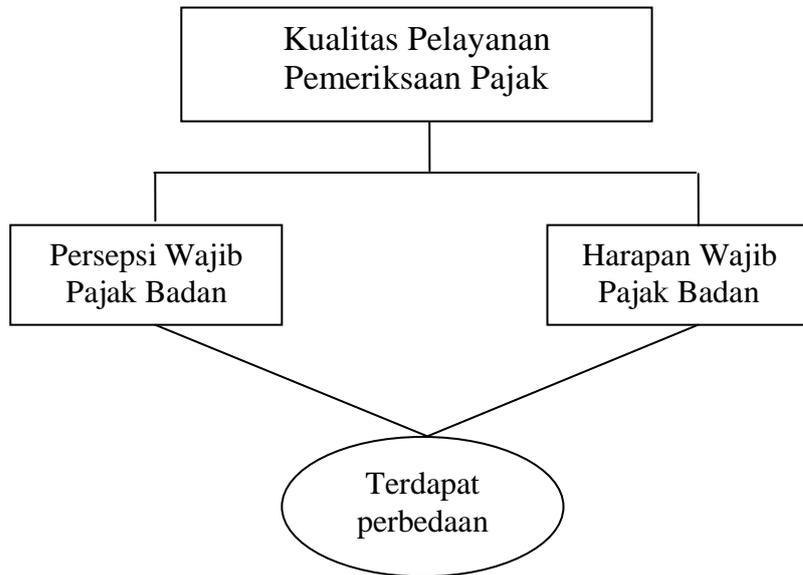
harus lebih cepat dalam menanggapi semua permintaan Wajib Pajak. Pada *assurance*, disarankan agar pemeriksa pajak mempunyai pengetahuan yang banyak sehingga dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak dan untuk dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pemeriksa pajak tidak selalu memberikan perhatian personal pada Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

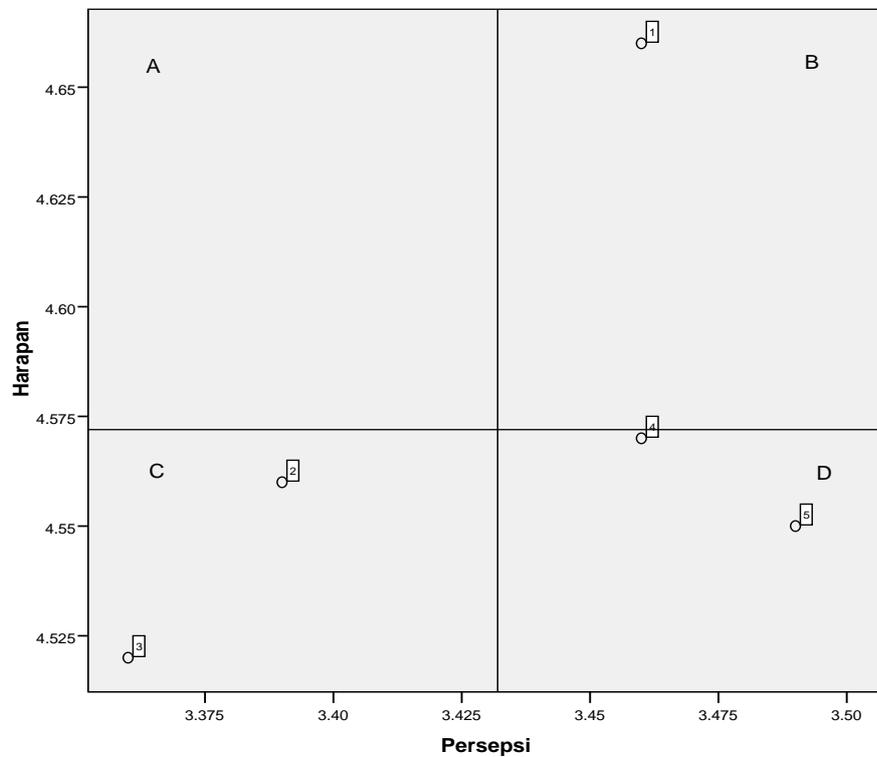
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Aryobimo, Tri Putut. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Devano, Sony., Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan*. Jakarta: Kencana.
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2012. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- Ftriandi, Primandita., Yuda Aryanto, Agus Puji Priyono. 2010. *Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harnanto. 2003. *Akuntansi Perpajakan*. Yogyakarta: BPFE
- Hidayat, Nur. 2013. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Gramedia.
- Ikafitri, Dina Yunia. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Insani, Iqbal Nurman. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan mengenai Pengungkapan Dokumen dan Konfirmasi Faktur Pajak dalam Rangka Pemriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Maharani, Deasy dan Nurul Herawati. 2010. Analisis Hubungan Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan terhadap Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak. *Skripsi*. Universitas Trunojoyo.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Purnama, Nursya' Bani. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta

- Dua. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Rozi, Alphadita Septian. 2012. Pengaruh Sanksi Pajak, Administrasi Pajak, Kualitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Sangadji, Etta Mamang., Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Singarimbun, Masri., Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyawan, Harry. 2004. Analisis Perbedaan Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Skripsi*.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2012. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Supadmi, Ni Luh. 2006. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan. *Skripsi*. Universitas Udayana.
- Tjahjono, Achmad., Muhammad Fakhri Husein. 2005. *Perpajakan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://www.pajakonline.com/engine/earning/view.php?id=144>
[20/04/2013]
- <http://konsultanpajak-aaa.com/Pemeriksaan-Pajak.htm> [25/04/2013]
- <http://www.pajak.go.id/content/pemeriksaan-pajak> [03/05/2013]
- www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1akuntansi/204112005/bab2.pdf
[06/01/2014]
- <http://id.shvoong.com/business-management/marketing/1973726-persepsi-dan-harapan-konsumen-terhadap/tanggal>
[26/01/2014]

Lampiran
Gambar 1. Kerangka Konseptual



Gambar 2. Hasil Uji Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan pajak berdasarkan dimensi-dimensi *Service Quality*.



Tabel 1
Hasil Uji Validitas Item Kuisiner *Pilot Test* (Persepsi)

No.	Indikator	Nilai <i>corrected-item total correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,379 – 0,732	0,361	Valid
2	<i>Realibility</i>	0,653 – 0,773	0,361	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	0,453 – 0,661	0,361	Valid
4	<i>Assurance</i>	0,390 – 0,654	0,361	Valid
5	<i>Emphaty</i>	0,663 – 0,803	0,361	Valid

Hasil Uji Validitas Item Kuisiner *Pilot Test* (Harapan)

No.	Indikator	Nilai <i>corrected-item total correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,457 – 0,899	0,361	Valid
2	<i>Realibility</i>	0,554 – 0,765	0,361	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	0,532 – 0,799	0,361	Valid
4	<i>Assurance</i>	0,477 – 0,852	0,361	Valid
5	<i>Emphaty</i>	0,461 – 0,773	0,361	Valid

Tabel 2

Hasil Uji Reliabilitas Item Kuisiner *Pilot Test* (Persepsi)

No.	Indikator	Nilai <i>Crobach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,771	Reliabel
2	<i>Realibility</i>	0,826	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,778	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,787	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	0,858	Reliabel

Hasil Uji Reliabilitas Item Kuisiner *Pilot Test* (Harapan)

No.	Indikator	Nilai <i>Crobach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,884	Reliabel
2	<i>Realibility</i>	0,806	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,834	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,867	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	0,779	Reliabel

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Persepsi-Kualitas Pelayanan	Harapan-Kualitas Pelayanan
N		110	110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	72.1455	96.0909
	Std. Deviation	6.27626	4.44445
Most Extreme Differences	Absolute	.173	.167
	Positive	.173	.106
	Negative	-.109	-.167
Kolmogorov-Smirnov Z		1.082	1.175
Asymp. Sig. (2-tailed)		.127	.104

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pengujian Hipotesis

Tabel 4. T-Test Kualitas Pelayanan

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi-Kualitas Pelayanan	72.1455	110	6.27626	.59842
	Harapan-Kualitas Pelayanan	96.0909	110	4.44445	.42376

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Persepsi-Kualitas Pelayanan & Harapan-Kualitas Pelayanan	110	.170	.075

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Persepsi-Kualitas Pelayanan - Harapan-Kualitas Pelayanan	-23.94545	7.04616	.67183	-25.27699	-22.61392	-35.642	109	.000

Tabel 5. T-Test - Tangible

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi-Tangible	13.8182	110	1.95444	.18635
	Harapan-Tangible	18.6636	110	1.10277	.10514

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Persepsi-Tangible & Harapan-Tangible	110	.129	.180

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Persepsi-Tangible - Harapan-Tangible	-4.84545	2.11672	.20182	-5.24546	-4.44545	-24.009	109	.000

Tabel 6. T-Test - Reliability

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi-Reliability	13.5818	110	1.65003	.15732
	Harapan-Reliability	18.2455	110	1.49731	.14276

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Persepsi-Reliability & Harapan-Reliability	110	.120	.212

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Persepsi-Reliability - Harapan-Reliability	-4.66364	2.09095	.19936	-5.05877	-4.26850	-23.393	109	.000

Tabel 7. T-Test - Responsiveness

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi-Responsiveness	13.4545	110	1.55414	.14818
	Harapan-Responsiveness	18.0818	110	1.46602	.13978

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Persepsi-Responsiveness & Harapan-Responsiveness	110	.161	.094

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Persepsi-Responsiveness - Harapan-Responsiveness	-4.62727	1.95762	.18665	-4.99721	-4.25733	-24.791	109	.000

Tabel 8. T-Test - Assurance

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi-Assurance	17.3182	110	2.11994	.20213
	Harapan-Assurance	22.8727	110	1.30707	.12462

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Persepsi-Assurance & Harapan-Assurance	110	.213	.025

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Persepsi-Assurance - Harapan-Assurance	-5.55455	2.24052	.21363	-5.97794	-5.13115	-26.001	109	.000

Tabel 9. T-Test - Emphaty

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi-Emphaty	13.9727	110	1.91785	.18286
	Harapan-Emphaty	18.2273	110	1.20137	.11455

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Persepsi-Emphaty & Harapan-Emphaty	110	.182	.057

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Persepsi-Emphaty - Harapan-Emphaty	-4.25455	2.06960	.19733	-4.64564	-3.86345	-21.561	109	.000