

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN
MENGISI DAN MENYAMPAIKAN SPT PPH 21 ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MALANG UTARA)**

SKRIPSI



OLEH:

RICARDIAN A.S. NAIBOBE

NIM. 2018110053

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2023

RINGKASAN

Ketika bisnis mampu menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan klien mereka, mereka dikatakan berkualitas tinggi. Semua aspek kemampuan layanan untuk memenuhi tuntutan dan harapan pelanggannya disebut sebagai kualitasnya. Hal ini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk pengajuan dan penyampaian SPT, apabila wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kebahagiaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kantor Layanan Pajak Malang Utara menawarkan layanan yang terintegrasi, menjalankan kewajibannya dengan jujur dan andal, menggunakan sistem operasional yang terorganisir, mendukung fasilitas, dan menawarkan kenyamanan kepada kliennya. Dukungan edukasi KPP Malang Utara juga sangat bermanfaat dan membantu wajib pajak memahami tugasnya sebagai wajib pajak, termasuk cara mengisi dan menyampaikan formulir PPh orang pribadi 21.

Klien cukup senang dengan layanan yang ditawarkan dan partisipasi mereka sebagai hasil dari aksesibilitas dan kelimpahan mereka. Menjaga hubungan dengan pelanggan dan memastikan bahwa setiap Wajib Pajak selalu mematuhi, melengkapi, dan mengajukan formulir pajak PPh 21 orang pribadi menjadi fokus yang tinggi. Kepuasan wajib pajak Kantor Layanan Pajak Pratama Malang Utara berdampak positif dan signifikan terhadap layanan Kantor Layanan Pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, SPT PPh 21.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu jasa dianggap berkualitas tinggi jika mampu menawarkan barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Kapasitas pelayanan didefinisikan menjadi segala objek yang berkaitan dengan kepuasan tuntutan dan harapan pelanggan. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugas pajaknya, termasuk pengajuan dan penyelesaian SPT, akan tergantung pada apakah wajib pajak senang dengan layanan yang ditawarkan.

Kantor pelayanan pajak memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sebagai bagian dari tanggung jawabnya sebagai pelayanan publik, yaitu kepada wajib pajak yang berhutang uang negara. Agar wajib pajak dapat secara efektif memenuhi tanggung jawab perpajakannya, KPP dan fiskusnya harus memberikan pelayanan yang baik agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban dapat berfungsi dengan lancar, yang kemudian dapat meningkatkan penerimaan negara dari pajak. Tujuan utama dari layanan yang luar biasa adalah kepuasan. Perangkat layanan apapun dengan demikian harus memuaskan kliennya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai jika peralatan layanan mampu mengenali kebutuhan pelanggan setelah mengetahui siapa mereka.

Layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi dikatakan memiliki kualitas layanan yang tinggi, yaitu situasi dinamis yang melibatkan masyarakat, produsen, dan lingkungannya. Layanan dianggap berkualitas tinggi jika mereka dapat menyediakan barang dan jasa yang memenuhi permintaan dan harapan

pelanggan mereka. Kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang berhubungan dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Apabila wajib pajak berkenan dengan jasa yang ditawarkan, maka akan berdampak pada kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk pengajuan dan penyampaian SPT.

Untuk menjaga kepuasan wajib pajak tetap tinggi, diperlukan peningkatan kualitas layanan yang konstan. Kapasitas unit layanan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak juga harus menjadi pertimbangan saat menerapkan inovasi layanan. Sebagai konsekuensinya, upaya evaluasi kepuasan wajib pajak yang hasilnya dijadikan masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan, tidak dapat diisolasi dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, langkah-langkah harus dieksplorasi untuk memastikan bahwa masyarakat wajib pajak menerima layanan yang sangat baik.

Salah satu layanan yang ditawarkan oleh fiskus kepada wajib pajak adalah pengajuan dan penyampaian SPT. Setiap wajib pajak wajib mengisi SPT dengan benar, menyeluruh, dan jelas serta segera menyampaikannya kepada KPP. SPT tahunan harus diajukan selambat-lambatnya tiga bulan setelah akhir tahun pajak dan SPT triwulanan selambat-lambatnya 20 hari setelah akhir masa pajak. Perceived ease dan perceived ease of use memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan wajib pajak sehubungan dengan penggunaan SPT, menurut penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan variabel penggunaan internet berpengaruh namun tidak signifikan (Dharmawan, 2013)

Untuk mengelola pertumbuhan ekonomi, pajak merupakan komponen kunci dari kebijakan fiskal. Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan mengawasi kegiatan ekonomi swasta selain menjadi sumber utama pendapatan pemerintah (anggaran). Secara strategis mendukung operasi anggaran pemerintah adalah pendapatan pajak. Pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak tanah konstruksi, dan pungutan lainnya adalah sumber penerimaan pajak.

Keberhasilan atau kegagalan tindakan pemungutan dan pemungutan pajak sebagian besar didasarkan pada wajib pajak. Dengan demikian keberadaannya harus diberi penghormatan tertinggi, termasuk layanan terbaik, pemenuhan keinginannya untuk kenyamanan, dan jaminan legalitasnya.

Faktanya, banyak wajib pajak berpikir mereka menghadapi tantangan ketika memanfaatkan layanan yang disediakan oleh sistem pajak, termasuk anggota staf yang lambat, tidak membantu, dan membingungkan, waktu tunggu yang lama, kantor dan layanan yang tidak nyaman, fasilitas di bawah standar, dan masalah lain yang menyebabkan keluhan dan membuat wajib pajak enggan mematuhi kewajiban pajak mereka. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang coba dibenahi oleh penelitian ini antara lain: Bagaimana Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam

Pengajuan dan Penyampaian SPT PPh 21 di KPP Pratama Malang Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan hubungan antara kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan aparatur perpajakan dengan kepuasan wajib pajak dalam mengisi dan menyerahkan formulir SPT PPh 21 di KPP Pratama Malang Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penulisan karya ini dapat membantu beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

memperluas keahlian dan pengetahuan peneliti tentang pajak secara umum dan layanan pajak, khususnya yang berkaitan dengan pengisian dan pengajuan SPT. Meningkatkan ruang lingkup pemikiran peneliti saat mengkaji kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan aparatur pajak.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat membawa informasi ke bidang akuntansi dan berfungsi sebagai kajian lebih lanjut mengenai dampak kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam menyelesaikan dan menyampaikan SPT PPh 21 orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto Setyawan dan Abdul Rohman. 2013. Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Mediasi Komitmen Organisasi Dan Kecukupan Anggaran. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Anggraeni, & Fitria, A. (2020). Pengaruh perubahan arus kas, laba akuntansi dan kebijakan hutang terhadap return saham. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(4), 1–20.
- Abdullah, T., dan F.Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Ardiansyah, D.O. 2016. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 3(1).
- Batas penyampaian SPT dalam Pasal 3 ayat 3 UU No.16 Tahun 2009 tentang KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.03/2010 Pasal 7 UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP, Pasal 13A UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP, Pasal 39 UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP, Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2016 menggambarkan Pajak Penghasilan Pasal 21.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru. http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography
- Darmawanto, Agus Tri. 2015. Analisis Kualitas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal. Malang :Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.JIEP-Vol. 15 No 1*.
- Diana Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Diana Sari. 2014. *Perpajakan Konsep Teori Dan Aplikasi Pajak Penghasilan*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 85
- Erly Suandy. 2011. *Perencanaan Pajak, Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indan Jurina, Hadi Jauhari, Dewi Fadila, 2020. Analisis Pemeriksaan Pajak terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak. *Jurnal Terapan Ilmu ekonomi, Manajemen dan Bisnis Vol.1 No.2 Desember 2020 P-ISSN: 2746-4210 E-ISSN: 2746-4229*. Kotler, K.(2011). *Manajemen Pemasaran 1*.Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Keller, 2012, *Marketing Management: 14 Edition*, New Jersey: PrenticeHall, Pearson Hall, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*,Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip Dan Keller, 2017, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua Belas*,PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Keller, K.L. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*,.Erlangga. Jakarta
- Mardiasmo. 2011. “Perpajakan Edisi Revisi”. Yogyakarta: Andi.
- Ningsih, Sri Rahayu. (2016). Pengaruh Kemanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak,Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Kota. *Syariah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.03/2016 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN Undang-Undang No.28 Tahun 2007*

- tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Purnaditya R. R., Rohman A. 2015. "Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak". Jurnal Diponegoro, Vol.4.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.08/2016 tentang Tata Cara Pengalihan Harta Wajib Pajak ke Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Penempatan pada instrumen investasi di Pasar Keuangan Dalam Rangka Pengampunan Pajak.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-07/PJ/2016 tentang Dokumen dan Pedoman Teknis Pengisian Dokumen Dalam Rangka Pelaksanaan Pengampunan Pajak.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2016 tentang Pengaturan Lebih Lanjut Mengenai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak. 87
- Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0784 Resmi, Siti. 2016. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat
- Ruqo'iyah. (2012). Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan. Siti Resmi. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat. Siti Resmi. 2013. Perpajakan: Teori dan Kasus. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung :Penerbit Rekayasa Sains.
- Soesanto, H., & Resti, D. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikan Sifra di Pati. Diponegoro Journal of Management, Vol. 5, No. 1, Tahun 2015.
- Siti Resmi.. 2011. Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 6, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 8, Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-30/PJ/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengampunan Pajak.
- Sumarsan, Thomas, 2017, Perpajakan Indonesia, Jakarta : Indeks
- Suharyadi, D. (2019). Analisa Tingkat Kepatuhan WPOP Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. 6(1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 88
- tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak.