



Pungky Septiana¹
 Abdillah²
 Siti Ayu Rosida³

KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN PAJAK SERTA PROSEDUR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN WILAYAH KABUPATEN BEKASI

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan serta Prosedur Pajak di wilayah Kabupaten Bekasi, melakukan penelitian langsung terhadap kantor pelayanan pajak pratama, penelitian terhadap data statistik, penyebaran kuisioner dibeberapa usaha baik kecil, menengah, dan besar dimana populasi yang diambil sebanyak 100 badan usaha yang telah terdaftar sebagai PKP, serta pencatatan Wajib Pajak Badan Kabupaten Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi kesesuaian anatara kontribusi kualitas pelayanan serta prosedur pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan bantuan SPSS . Hasil dari penelitian yang didapatkan dengan menggunakan uji t dan uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak serta prosedur pajak berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dimana pelayanan yang informatif, dan komunikatif, sampai proses pendataan berkontribusi positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan para wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya membayar pajak. Dalam uji koefisien determinasi didapatkan hasil data variabel independent (Pelayanan dan Prosedural) terhadap variabel dependent (Kepatuhan Wajib Pajak Badan) sebesar 0,642 atau 64.2% dan sisanya 35.8% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Kata Kunci: Pelayanan Pajak; Prosedur Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak; Perpajakan; Kuantitatif

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the Quality of Service and Tax Procedures in the Bekasi Regency area, conducting direct research on the Pratama Tax Service Office, research on statistical data, distributing questionnaires to several small, medium and large businesses where the population taken is 100 business entities that have been registered as PKP, as well as recording Bekasi Regency Corporate Taxpayers. In addition, this study also evaluates the suitability of the influence of service quality and tax procedures on corporate taxpayer compliance. This study uses a quantitative descriptive method with data collection techniques through distributing questionnaires with the help of SPSS. The results of the research obtained using the t test and F test show that the quality of tax services and tax procedures has a significant effect on corporate taxpayer compliance where informative, and communicative services, to the data collection process have a positive and significant effect simultaneously on the compliance of taxpayers in fulfilling their tax obligations. In the coefficient of determination test, the results of the independent variable data (Service and Procedure) on the dependent variable (Corporate Taxpayer Compliance) are 0.642 or 64.2% and the remaining 35.8% is influenced by variables outside the study.

Key words: Tax Service; Tax Procedures; Taxpayer Compliance; Tax; Quantitative

PENDAHULUAN

Di Indonesia, ada banyak jenis penerimaan pajak yang dapat meningkatkan pendapatan negara. Salah satunya adalah penerimaan dari Wajib Pajak Badan, Seperti diketahui, ketentuan tarif pajak badan kembali direvisi kembali melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Melalui UU HPP ini, tarif PPh Badan

^{1,2,3} Universitas Pertiwi
 email: 19110088@pertiwi.ac.id

berubah menjadi 22% mulai Tahun Pajak 2022, PPh Badan adalah pajak yang menyumbangkan pendapatan Negara yang sangat bermanfaat bagi Negara Bangsa Indonesia. Merujuk Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang No. 38 Tahun 2008, pengertian Pajak Penghasilan Pasal 25 adalah pembayaran pajak atas penghasilan secara angsuran setiap bulannya dalam waktu satu tahun. Pajak badan atau pajak penghasilan badan yang biasa disebut PPhB adalah pajak yang dikenakan kepada suatu usaha yang sudah berbentuk badan.

Tetapi berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan, Banyak pemilik usaha yang belum memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak badan usaha. Dikutip dari cnbcindonesia.com/news ,direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaporkan, sampai dengan batas akhir pelaporan Surat Pemberitahuan SPT (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Badan, yakni pada 30 April 2023, perusahaan yang lapor pajak kurang dari 1 juta wajib pajak badan. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Dwi Astuti menjelaskan, wajib pajak badan yang melaporkan SPT-nya sebanyak 939.948 wajib pajak badan. Jumlah tersebut hanya mencapai 48,77% dari jumlah wajib pajak badan yang wajib melaporkan.



Diagram 1. Pelaporan SPT WP Badan 2023 (Sumber : cnbcindonesia.com/news ,direktorat Jenderal Pajak)

Dan pada tahun yang sedang berlangsung yaitu 2024 dilansir dari *Katadata*, Kamis (25/1/2024) Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP Dwi Astuti merinci, pelaporan pajak tersebut terdiri dari 1,42 juta pajak orang pribadi dan 59 ribu wajib pajak badan. Ia mengimbau para wajib [pajak](#) agar segera melaporkan SPT baik secara langsung maupun *online* ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Tidak hanya itu mengutip dari kompas.com kehadiran Komite Pengawas Perpajakan diharapkan menjadi penyambung lidah bagi para wajib pajak yang selama ini dipersulit atau mengalami kendala dalam pelayanan pajak. Isu strategis, seperti memastikan independensi dan profesionalisme tim pemeriksa pajak, serta menertibkan konsultan pajak nakal, perlu jadi perhatian utama. “Aduan-aduan tetap kami terima, tetapi kami aktif untuk memberikan masukan dan saran terkait celah ataupun sistem yang tidak berfungsi dengan baik,” ucap Wakil Ketua KPK 2003-2007 ini di Jakarta, Rabu (12/4/2023). Berikut data wajib pajak badan dan rasio kepatuhan di kantor pelayanan pajak pratama Bekasi Barat tahun 2018-2023

Tabel 1. Data WP Badan Bekasi Barat 2023 (Sumber: KPP Pratama Bekasi Barat 2023)

Tahun	W/P Terdaftar	WP Wajib SPT	WP Lapor SPT	Rasio Keptuhan
2018	11,009	4,777	1,856	39%
2019	18,873	6,141	4,255	69%
2020	20,283	7,481	4,333	58%
2021	22,44	9,092	4,432	49%
2022	24,465	10,711	4,09	38%
2023	47,097	13,651	4,134	30%

Proses pelaporan pajakpun baru baru ini menjadi kendala dimasyarakat dikutip dari pajakku.com oleh Sekar Nasly (2024), pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua Wajib Pajak, termasuk orang pribadi dan badan. Saat ini, otoritas pajak Indonesia, yakni Ditjen Pajak (DJP) menetapkan tanggal jatuh tempo untuk penyampaian SPT Tahunan, yakni 31 Maret bagi wajib pajak orang pribadi dan 30 April bagi wajib pajak badan.

Namun, dalam situasi di mana seorang wajib pajak tidak dapat memenuhi kewajiban tersebut tepat waktu, ada opsi untuk memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan selama paling lama dua bulan setelah batas waktu awal. Aturan ini telah dijelaskan dalam Pasal 13 Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 243 Tahun 2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

Menyadari potensi penyebab keterlambatan ini dapat membantu wajib pajak untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu, pajakku.com oleh Sekar Nasly (2024). Dikutip dari cnindonesia.com pada maret (2024), Tak sedikit wajib pajak (WP) yang terkendala saat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, mulai dari gangguan server Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hingga salah dalam pengisian kolom lapor SPT. Pelaporan pajak kini memang dilakukan secara online melalui fitur yang disediakan DJP untuk melaporkan SPT pajak. Hanya saja, saat melaporkan SPT Tahunan *online*, terkadang terjadi kendala seperti jaringan internet buruk, server down, atau gangguan maintenance dan masih banyak lagi. Berikut sejumlah masalah yang kerap ditemui saat melaporkan SPT :

- a. Muncul kode *error 405*, kode *error 405* terkadang muncul karena gagal membuat SPT lantaran status Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) wajib pajak
- b. NTPN tidak valid, kendala lain termasuk Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) yang diisi tidak sesuai dengan sistem
- c. Nomor pemindahbukuan tidak valid, hal ini bisa terjadi karena Nomor Pemindahbukuan yang diisi tidak sesuai sistem
- d. Jenis pembayaran tidak dipilih, hal ini bisa terjadi lantaran tidak memilih memenuhi Kurang Bayar secara NTPN atau Pemindahbukuan (Pbk)
- e. Mengisi formulir 1770 SS dengan penghasilan bruto lebih dari Rp60 juta SPT Tahunan Orang Pribadi 1770 SS tidak bisa digunakan bagi WP dengan penghasilan bruto lebih dari Rp60 juta
- f. NPWP tidak ditemukan saat input Bukti Potong, hal ini kerap terjadi karena NPWP yang dimasukkan ke bagian Bukti Potong tidak ada dalam sistem
- g. NPWP tidak lengkap, masalah ini kerap ditemui karena NPWP yang dimasukkan pada bagian Bukti Potong tidak berjumlah 15 digit
- h. Muncul kode *error 302*, status *code 0* atau *bad request*, hal ini bisa terjadi karena koneksi terputus dan session time out melebihi 30 menit
- i. Tidak bisa masuk ke halaman *e-Filing*, kendala ini kerap ditemui lantaran nomor telepon pada profil WP belum diisi atau *role e-Filing* tidak ada
- j. CSV gagal *decrypt*, ini bisa terjadi dikarenakan CSV corrupt atau ada karakter yang tidak bisa diterima *database*.

Baru-baru ini kita juga dikejutkan dengan adanya berita yang melanda lembaga yang bertugas dalam pemungutan pajak sebagai sumber penerimaan negara yang terbesar. Lembaga tersebut adalah Direktorat Jenderal Pajak yang dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Seperti ungkapan “sepandai-pandainya kita menyimpan bangkai, suatu saat akan terungkap juga”. Sama dengan kasus yang menimpa Rafael Alun Trisambodo yang merupakan pejabat eselon III di Ditjen Pajak, dimana yang menyita perhatian public terhadap kekayaan yang dimilikinya bukan berasal dari dirinya sendiri, melainkan dari anaknya Mario Dandy Satrio. Kasus ini berawal dari penganiayaan yang dilakukan Mario (anak dari pejabat Ditjen Pajak terhadap David yang merupakan anak dari Pengurus Pusat GP Ansor). Kasus ini menjadi berbuntut panjang sampai masyarakat mencari tau bagaimana gaya hidup keseharian yang dilakoni Mario sebagai anak dari seorang pejabat di Ditjen Pajak melalui media sosial yang dimilikinya. Dari hasil akun media sosialnya diperlihatkan bahwa Mario menampilkan gaya hidup mewah di tengah kondisi masyarakat yang memprihatinkan saat ini sampai pada

akhirnya terseret ke Bapaknya yaitu Rafael Alun Trisambodo, Humas UIN Syahada Padangsidempuan (2023).

Kasus atau pun isu yang menerpa ditjen pajak tersebut akan berimbas pada kepercayaan masyarakat yang menurun dan bahkan menjadi enggan untuk melakukan pelaporan pajak sampai pembayaran pajak yang pada akhirnya dapat menurunkan penerimaan pajak dari yang ditargetkan pada akhir tahun ini yaitu 1.718 triliun, Humas UIN Syahada Padangsidempuan (2023). Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan serta prosedur pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun dalam penelitian tersebut masih banyak perbedaan hasil penelitiannya.

Dalam Penelitian Hermianti, Lukman Hakim dan Rosdianti Razak (Volume 3, Nomor 6, Desember 2022) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Berdasarkan hasil uji parsial tersebut menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Yetti Mulyati dan Juli Ismanto (Vol. 4, No. 2, Mei 2021) dalam penelitiannya berjudul pengaruh penerapan E-Filing, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Pegawai Kemendikbud unit bisnis dan pariwisata P4TK (Pusat Pengembangan, Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan) memiliki kesimpulan bahwasannya *E-filing* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui indikator penilaian keamanan, teknologi informasi dan persepsi pengguna. Adapun Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui indikator penilaian ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sedangkan untuk Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui indikator penilaian dalam melaporkan, membayarkan dan tingkat penerapan sanksi pada Pegawai Kemendikbud Unit Bisnis dan Pariwisata P4TK (Pusat Pengembangan, Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan).

Dari uraian diatas, atas hasil penelitian terdahulu yang belum menunjukkan konsistensi antara peneliti yang satu dengan penelitian lainnya, baik karena perbedaan lokasi maupun periode waktu yang diteliti hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan serta prosedur pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sebagai variabel independen yang diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih akurat.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: **“Kontribusi Kualitas Pelayanan Serta Prosedur Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan”**.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka penulis merumuskan dan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu, Apakah kualitas pelayanan serta prosedur pajak dapat berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?

- a. Apakah terdapat kontribusi pelayan terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kab.Bekasi?
- b. Apakah terdapat kontribusi prosedur terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kab.Bekasi ?
- c. Apakah terdapat kontribusi pelayanan dan prosedur terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kab.Bekasi?

METODE

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dari penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2021:8). Penelitian ini menggunakan metode survey dengan kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2021:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Konteks dan Waktu Penelitian Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil data menggunakan kuesioner yang disebar kepada wajib pajak badan yang ada diseluruh wilayah kabupaten Bekasi. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 4 bulan, yakni bulan Desember 2023 s.d Maret 2024.

Teknik Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data yang umum dipakai dalam suatu penelitian adalah observasi, wawancara, dan kuesioner dapat terlihat melalui sumber datanya, apabila pengumpulan data dalam penelitian ini dapat menggunakan suatu data primer (Sugiyono, 2023:223). Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner yang di sebarakan kepada responden yang berisi beberapa pertanyaan atau pernyataan instrument penelitian. Dalam Penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Badan Wilayah Kabupaten Bekasi secara online melalui link internet yang menggunakan sistem Google Form.

Satuan Objek Penelitian, Populasi, serta Sampel

Objek penelitian dalam penelitian ini ialah Pelayanan Pajak, Prosedur Pajak serta Wajib Pajak Badan yang terdapat di wilayah Kabupaten Bekasi sedangkan Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Badan yang ada di wilayah Kabupaten Bekasi dengan jumlah populasi tahun 2023 sejumlah 330.279 Wajib Pajak Badan. Jumlah sampel yang diambil peneliti yaitu 100 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel Teknik pengambilan sampel (Sampling Technique) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Probability Sampling.

Definisi Operasional

Variabel terikat (dependent variable) pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak badan (Y), Sedangkan variabel bebas (independent variable) adalah pelayanan pajak (X1), dan Prosedur Pajak (X2). Berdasarkan uraian variabel di atas, maka secara ringkasnya operasional variabel dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut.

Teknik Analisis Data

Data penelitian ini dianalisis dan diuji dengan uji statistik yaitu statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi untuk pengujian hipotesis penelitian. dengan menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Tahapan-tahapan ini kami lakukan dalam kajian literatur yang komprehensif tentang penerapan model pembelajaran berbasis proyek dalam pendidikan dan menghasilkan artikel yang informatif dan berbobot.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Bekasi, dipilihnya Kabupaten Bekasi karena Kabupaten Bekasi terkenal sebagai salah satu pusat perkembangan ekonomi dan industri di Indonesia, dengan pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu ciri khas Kabupaten Bekasi adalah keberagaman industri yang berkembang di sana. Mulai dari industri manufaktur, perdagangan, hingga sektor jasa, semuanya dapat ditemukan di wilayah ini.

Deskripsi Responden

Kuesioner disebar pada Wajib Pajak Badan yang ada di wilayah Kabupaten Bekasi kepada 100 orang responden. Dari kuesioner yang disebar kepada 100 responden berdasarkan Jenis Usaha diperoleh data bahwa sebanyak 57% jenis usaha pada penelitian ini bergerak dalam bidang dagang, kemudian 38% bergerak dalam bidang jasa dan 5% bergerak dalam manufaktur. Dari kuesioner yang disebar kepada 100 responden berdasarkan Domisili Usaha diperoleh data bahwa wilayah terbanyak dalam domisili usaha terdapat di wilayah Cikarang Utara sebanyak 25%. Dari kuesioner yang disebar kepada 100 responden berdasarkan Jabatan diperoleh data bahwa sebanyak 95% adalah Pemilik Usaha dan 5% adalah Karyawan dari usaha tersebut. Dari kuesioner yang disebar kepada 100 responden berdasarkan Ukuran Usaha diperoleh data bahwa sebanyak 50% adalah Usaha Menengah, 39% Usaha Kecil dan 11% adalah usaha Besar dari usaha tersebut

Analisis Statistik Deskriptif Penelitian

Analisa ini hanya untuk mendeskripsikan data dari variabel tersebut secara umum dengan menghitung nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi. Berdasarkan hasil statistic deskriptif menunjukkan bahwa jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel data yang diambil. Variabel dependen kepatuhan wajib pajak badan (Y) memiliki N atau jumlah sampel data 100, memiliki nilai terendah sebesar 5 dan nilai tertinggi sebesar 12. Nilai rata-rata sebesar 10.4800 dengan nilai standar deviasi sebesar 1.76085. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa simpangan datanya baik atau bisa dikatakan tidak terjadi penyimpangan karena nilai standar deviasi dari variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata

Variabel independent pelayanan (X1) memiliki N atau jumlah sampel data 100, memiliki nilai terendah sebesar 29 dan nilai tertinggi sebesar 60. Nilai rata-rata sebesar 50.2800 dengan nilai standar deviasi sebesar 8.47227. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa simpangan datanya baik atau bisa dikatakan tidak terjadi penyimpangan karena nilai standar deviasi dari variabel pelayanan memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata.

Variabel independen prosedural (X2) memiliki N atau jumlah sampel data 100, memiliki nilai terendah sebesar 24 dan nilai tertinggi sebesar 48. Nilai rata-rata sebesar 40.5900 dengan nilai standar deviasi sebesar 6.84178. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa simpangan datanya baik atau bisa dikatakan tidak terjadi penyimpangan karena nilai standar deviasi dari variabel prosedural memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata

Uji Validitas

Dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel, begitu juga sebaliknya. Apabila r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid. Untuk menentukan nilai r tabel dapat dihitung dengan cara:

r tabel

$n = 100$

$(df) = n - 2 = 100 - 2 = 98$, maka r tabel = 0.1966

Berdasarkan hasil uji validitas pelayanan dapat dilihat bahwa nilai setiap item kuesioner variabel pelayanan (r hitung) $>$ dari r tabel yang sebesar 0.1966 sehingga tidak ada satu item pertanyaan yang dihapus atau dihilangkan dan semua item digunakan pada keseluruhan model pengujian uji validitas.

Dari tabel hasil uji validitas prosedural dapat disimpulkan bahwa nilai setiap item kuesioner variabel prosedural pajak (r hitung) $>$ dari r tabel yang sebesar 0.1966 sehingga tidak ada satu item pertanyaan yang dihapus atau dihilangkan dan semua item digunakan pada keseluruhan model pengujian uji validitas ini.

Sedangkan hasil uji validitas kepatuhan wajib pajak badan, disimpulkan bahwa nilai setiap item kuesioner variabel kepatuhan wajib pajak (r hitung) $>$ dari r tabel yang sebesar 0.1966 sehingga tidak ada satu item pertanyaan yang dihapus atau dihilangkan dan semua item digunakan pada keseluruhan model pengujian uji validitas ini.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6. Dengan demikian semua variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Dalam uji normalitas peneliti menggunakan histogram, *p-p plots* dan *Kolmogrov Smirnov* untuk mengetahui hasil uji normalitas. Terlihat pada hasil gambar uji normalitas (Histogram) serta hasil uji normalitas (P-Plot) bahwa tanda titik-titik mengikuti garis atau berada disekitar garis yang menandakan bahwa data terdistribusi dengan normal. Sedangkan pada hasil uji normalitas (Kolmogrov Smirnov) Nilai *Asymp.sig* sebesar 0,140. Karena nilai *Asymp.sig* 0,140 $>$ 0,05 maka dapat disimpulkan data dikatakan telah terdistribusi dengan normal. Hal ini dapat diartikan pula bahwa variabel independent mempunyai korelasi dengan variabel dependent.

Uji Heteroskedastisitas

Pada hasil uji heteroskedastisitas tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena titik-titik pada gambar di atas menyebar dan tidak berkumpul pada satu kolom.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan pengujian multikolinearitas, semua independent yang digunakan menunjukkan nilai VIF $<$ 10 dan nilai *tolerance* $>$ 0,1 maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas antar independent dalam model regresi yang digunakan.

Uji Regresi Linear Berganda

Pada hasil uji regresi linear berganda didapatkan hasil yaitu :

$$Y = 1.936 + 0.136 X_1 + 0.165 X_2$$

a. Nilai α sebesar 1.936 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepatuhan wajib pajak belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel pelayanan dan prosedural. Jika

variabel independent tidak ada maka variabel kepatuhan wajib pajak badan tidak mengalami perubahan

- b. β_1 (nilai koefisien regresi pelayanan) sebesar 0.136 menunjukkan bahwa variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel pelayanan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan sebesar 0.136 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini
- c. β_2 (nilai koefisien regresi prosedural) sebesar 0,165 menunjukkan bahwa variabel prosedural mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel prosedural maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan sebesar 0.165 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, terlihat *R square* sebesar 0,642 atau sebesar 64.2% maka dapat diambil kesimpulan pengaruh variabel independent (Pelayanan dan Prosedural) terhadap variabel dependent (Kepatuhan Wajib Pajak Badan) sebesar 0,642 atau 64.2% dan sisanya 35.8% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Uji F

Pada hasil uji F didapati :

F tabel = F (k ; n-k)

Maka hasil yang di dapat adalah $F = (2 ; 98) = 3.089$

Dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Pelayanan dan Prosedural sebesar $0,000 < 0,05$ dan f hitung sebesar $87.046 > \text{nilai f tabel } 3.089$. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan dan Prosedural Kerja terhadap Kepatuhan Wajib Pajak badan.

Uji t

Pada t tabel didapati :

t tabel = $t (\alpha / 2 ; n - k - 1) = t (0,05 / 2 ; 100 - 2 - 1)$

Maka hasil yang di dapat adalah $t = (0,025 ; 97) = 1.98472$

- a. Dari tabel di atas, yaitu hasil uji (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah $0,036 < 0,05$ dan nilai t hitung $2.362 > 1.98472$ maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak badan.
- b. Dari tabel di atas, yaitu hasil uji (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh prosedural terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4.993 > 1.98472$ maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara prosedural terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh antara Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dari para responden yang diperoleh melalui hasil angket, menunjukkan bahwa dari hasil uji hipotesis dengan melakukan uji-t, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini dapat terlihat pada hasil uji-t diperoleh t-hitung sebesar 2.362 dengan tingkat probabilitas (sig) adalah 0,036. Jika dibandingkan pada t-tabel pada $\alpha = 0,05$, berarti t-hitung $> t\text{-tabel}$ dan $\text{sig} < 0,05$ ($2.362 > 1.98472$ dan $0,036 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh antara variabel Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menempatkan masyarakat Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Pelayanan merupakan fungsi pertama dari Ditjen Pajak. Pelayanan pajak terbagi tiga yaitu pelayanan NPWP, pelayanan keberatan Wajib Pajak, dan pelayanan restitusi. Pelayanan akan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Semakin bagus kualitas pelayanan yang

diberikan kantor/ petugas pajak, maka Wajib Pajak akan merasa puas/senang. Jika Wajib Pajak merasa puas dan nyaman, maka ia tidak enggan datang ke kantor pajak

Pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat pajak maka kepatuhan Wajib Pajak Badan diharapkan akan semakin baik pula. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Yulianto dan Rini (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap ketaatan wajib pajak baik orang pribadi ataupun badan.

Pengaruh antara Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pengaruh Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dari para responden yang diperoleh melalui hasil angket menunjukkan bahwa dari hasil uji hipotesis dengan melakukan uji-t, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini dapat terlihat pada hasil uji-t diperoleh t-hitung sebesar 4.993 dengan tingkat probabilitas (sig) adalah 0,003. Jika dibandingkan pada t-tabel pada $\alpha = 0,05$, berarti t-hitung > t-tabel dan sig < 0,05 ($4.993 > 1.98472$ dan $0,000 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh antara variabel Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Prosedural ini dapat mengubah perilaku wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya. Dalam hal ini prosedur yang dibuat otoritas pajak mencerminkan keadilan menurut responden, maka akan membuat responden tersebut memperhatikan dan berperilaku sesuai dengan persepsinya.

Wajib Pajak membutuhkan pemahaman akan prosedur perpajakan sehingga meminimalisir kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Dengan kata lain saat Wajib Pajak memahami aspek-aspek dalam pemahaman prosedur perpajakan akan memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya yang akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi Pemahaman Prosedur Perpajakan maka semakin meningkat juga Kepatuhan Wajib Pajak. peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak terjadi karena Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan prosedur perpajakan yang berlaku. Sosialisasi Pajak tidak merata ke seluruh lapisan Wajib Pajak dan hanya melibatkan perwakilan Wajib Pajak sehingga tidak semua Wajib Pajak paham akan prosedur pajak. Disamping itu Wajib Pajak juga pasif yang mengakibatkan rendahnya kemauan mencari informasi pajak secara mandiri.

Temuan dari hasil penelitian ini didukung hasil dari sejumlah penelitian seperti Verboon dan van Dijke (2010)

Pengaruh secara bersama-sama antara Pelayanan dan Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pengaruh secara bersama-sama antara Pelayanan dan Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dari para responden yang diperoleh melalui hasil angket menunjukkan bahwa dari hasil uji hipotesis dengan melakukan uji-F, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan dan Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini dapat terlihat pada hasil uji-F diperoleh F-hitung sebesar 87.046 dengan tingkat probabilitas (sig) adalah 0,000. Jika dibandingkan pada F-tabel pada $\alpha = 0,05$, berarti F-hitung > F-tabel dan sig < 0,05 ($87.046 > 3.089$ dan $0,000 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan oleh penulis diterima yaitu Pelayanan dan Prosedural secara bersama-sama berkontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak badan.

Pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif dari institusi perpajakan membangun kepercayaan antara wajib pajak dan pemerintah. Ketika wajib pajak merasa didukung dan dipandu oleh pihak otoritas pajak, mereka cenderung lebih termotivasi untuk mematuhi aturan perpajakan. Komunikasi yang efektif antara petugas pajak dan wajib pajak juga dapat membantu dalam menjelaskan kewajiban pajak dengan lebih baik, sehingga mengurangi kebingungan dan kesalahpahaman yang dapat menghambat kepatuhan.

Selain itu, prosedur pajak yang transparan dan mudah dipahami akan mengurangi tingkat kesalahan dalam pengisian dan pembayaran pajak. Dengan memperjelas langkah-langkah yang harus diambil oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka, prosedur yang jelas dapat mengurangi risiko kesalahan yang mungkin terjadi. Hal ini juga dapat mengurangi beban administratif bagi wajib pajak, sehingga mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan perpajakan dengan benar.

Keterjangkauan pelayanan perpajakan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan menyediakan akses yang mudah ke informasi dan layanan perpajakan, baik secara online maupun offline, institusi perpajakan dapat memastikan bahwa wajib pajak memiliki semua sumber daya yang mereka butuhkan untuk memenuhi kewajiban mereka dengan tepat waktu dan dengan benar.

SIMPULAN

- a. Terdapat kontribusi yang signifikan antara variabel Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat signifikansi sebesar $0,036 < \alpha$ (0,05) maka H_1 diterima.
- b. Terdapat kontribusi yang signifikan antara Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$ (0,05), maka H_2 diterima.
- c. Pelayanan dan Prosedural secara bersama-sama berkontribusi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal tersebut berdasarkan hasil uji F, bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $87.046 > 3.089$, maka H_3 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah Abdilah, Siti Nur Fauziah, Ani Rahmaniar, Pristanto Ria Irawan (2023). Analisis Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bnagunan Perdesaan dan Perkotaan Di Desa Cicadas Kecamatan Gunung Putri. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*
- Adhitya Putri Pratiwi, Wahyu Nurul Hidayati (2020) *Akuntansi Perpajakan*: UNPAM PRESS, Cetakan pertama.
- Akhmad Syarifudin (2018) *Buku Ajar Perpajakan*: STIE Putra Bangsa
- Arya Bagiastra (2024) "SAK ETAP" Dalam <https://aryabagiastra.com/wiki-imbalan-kerja/sak-etap/>
- Direktorat P2Humas DJP (2021) *Susunan Dalam Satu Naskah: Direktorat Jendral Pajak*
- Fitria.(2023). "Kewajiban Wajib Pajak Badan dan PKP Badan" .Dalam [Klikpajak.id/blog/kewajiban-pajak-wajib-pajak-badan](https://klikpajak.id/blog/kewajiban-pajak-wajib-pajak-badan)
- Fitriya.(2023). " Syarat dan Cara Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) .Dalam [Klikpajak.id/blog/syarat-pengajuan-pkp-dan-cara-pengukuhan-pengusaha-kena-pajak/](https://klikpajak.id/blog/syarat-pengajuan-pkp-dan-cara-pengukuhan-pengusaha-kena-pajak/)
- Ghozali. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. Imam. (2018). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- I Gede Komang Chahya Bayu Anta Kusuma, Supriyadi, Kristian Agung Prasetyo, (2019) *Buku Praktikum Pajak Penghasilan(PPh BADAN)*: Politeknik Keuangan Negara
- Jemmy J. Pietersz, Benjamin Carel Picauly, Widaryanti, Andi Yusuf Katili Mersy Yoslin Ririhena,Made Dwi Ferayani, Mertayani Sari Dewi Moh. Faisol, Nia Kurniati, Amelia Sandra, Galih Wicaksono, Hilda Salman Said Gandy Wahyu Maulana Zulma, Suropto (2021). *Buku Perpajakan Teori dan Praktik Cetakan Pertama* . Bandung : Penerbit Widina Bhakti Persada
- Juli Ratnawati dan retno Indah Yogyakarta (2015). *Buku Dasar-dasar perpajakan Cetakan 2* : Deepublish
- Kartikahadi, Hans Sinaga, Rosita Uli, Leo, Lianny Syamsul, Merliyana Siregar, Silvia Veronica, Wahyuni, Ersa Tri (2023) *Akuntansi Keuangan Berdasarkan SAK Berbasis IFRS Edisi Keempat Buku 1: Ikatan Akuntan Indonesia*
- Mekari Klik Pajak Editorial.(2022). "Mengenal Fiskus serta Tugas dan Wewenang Aparatur Pajak". Dalam [Klikpajak.id/blog/fiskus/](https://klikpajak.id/blog/fiskus/)
- Nita Andriyani Budiman Sri Mulyani Dianing Ratna Wijayani (2019) *PERPAJAKAN* : Badan Penerbit Universitas Muria Kudus
- Putriani Magdalena Sihite, Didik Riyanto, Abdillah Abdillah. (2023). *Level Of Taxpayer Trust in Tax Officials (Study on Taxpayers in Bekasi City)*. *Innovation Bussiness Management and Accounting Journal*

- Putri Novani Khairizka (2022) Update April 2022, “Rasio Kepatuhan WP Badan 54Persen”. Dalam <https://www.pajakku.com/read/6284bebaa9ea8709cb18a08b/Update-April-2022-Rasio-Kepatuhan-WP-Badan-54-Persen>
- Rohma Disria, Fitrawansyah Fitrawansyah, Abdillah Abdillah. (2023). Pengaruh Tax Planning dan Return on Asset Terhadap Nilai Perusahaan. Jurnal Pendidikan Tambusai
- Sugiyono.(2021) Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D : Edisi ke 2 Cetakan ke 3. Jakarta CV ALFABETA.
- Sugiyono.(2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta.Bandung: CV ALFABETA.
- Septian Bayu Kristanto, Oktavia (2022) Buku Perencanaan dan Pemeriksaan Pajak: Penerbit Ukrida Press, Universitas Kristen Krida Wacana.
- Wulan Cahyaning, Abdillah, Herlina Littu (2024) Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:Studi pada UMKM Kota Karawang. Jurnal Pendidikan Tambusai