

PENGARUH PELAYANAN PAJAK TERHADAP LOYALITAS WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA PAMEKASAN

Fena Ulfa Aulia
fenaulfa@iainmadura.ac.id
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Indah Kuratul Aini
indahkuratulai31@gmail.com
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Fadilah
dellatsalsi@gmail.com
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Pajak Terhadap Loyalitas Wajib Pajak di KPP Pratama Pamekasan. Data diperoleh dari kuesioner yang disebar melalui google form kepada wajib pajak wilayah kerja KPP Pratama Pamekasan. Sebanyak 40 kuesioner yang telah terisi dan dapat diolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas wajib pajak di KPP Prtama Pamekasan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik pelayanan pajak yang diberikan maka akan meningkatkan loyalitas wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kata Kunci: Pelayanan, Loyalitas, dan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the implications of tax services on the loyalty of taxpayers at KPP Pratama Pamekasan. Data were obtained from questionnaires distributed via Google form to taxpayers in the working area of KPP Pratama Pamekasan. A total of 40 questionnaires have been filled in and can be processed. This study uses a quantitative approach with the type of explanatory research. The results showed that tax services had a significant positive effect on taxpayer loyalty at KPP Prtama Pamekasan. This proves that the better the tax services provided, the more loyal taxpayers will be to carry out their tax obligations.

Keywords : *Service, Loyalty, Taxpayer*

I. PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu instansi tertinggi yang berada dibawah naungan Kementrian Keuangan yang memiliki tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi perpajakan. Sementara itu

bentuk dari organisasi DJP terbagi menjadi unit kantor pusat dan unit kantor operasional. Unit kantor oprerasional salah satunya terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Unit kantor operasional (KPP) terbesar ke beberapa daerah salah satunya KPP Pratama Pamekasan. KPP Pratama

Pamekasan yaitu kantor operasional yang melaksanakan kegiatan memberikan pelayanan publik dalam bidang perpajakan. Selain KPP Pratama Pamekasan merupakan unit kantor pajak yang menaungi KP2KP (Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan) yang berlokasi di Kabupaten Sumenep. Sehingga ruang lingkup KPP Pratama Pamekasan meliputi dua Kabupaten dengan potensi perpajakan yang tinggi. Sehingga bukan tanpa alasan KPP Pratama Pamekasan dituntut untuk menyediakan pelayanan jasa perpajakan yang sangat baik karena hal itu akan memberikan respon baik bagi wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajak dan dapat mendorong loyalitas wajib pajak yang tinggi. Loyalitas merupakan salah satu respek dari sebuah pelayanan yang telah dirasakan. Jadi untuk menumbuhkan rasa loyalitas tinggi bagi wajib pajak maka diharuskan untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakan dan tidak akan menunda-nunda kewajibannya. Hal tersebut dapat diukur melalui seberapa besar kepatuhan wajib pajak dalam hal tertib administrasi perpajakan.

Sementara itu dalam menciptakan pelayanan yang baik KPP Pratama Pamekasan dituntut untuk transparansi dalam menerapkan manajemen dan pengelolaannya guna dapat mempertahankan citra baiknya di lembaga perpajakan. Dalam hal ini instansi sebisa mungkin dapat memenuhi kebutuhan publik seperti sarana dan prasarana perpajakan yang memadai sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat atau wajib pajak. Dengan terpenuhinya keinginan masyarakat dapat menimbulkan kepuasan tersendiri sebagaimana pernyataan Parasuraman, dkk yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh

tangibles, empathy, reability, responsiveness dan assurance.(Parasuraman dkk., 1991). Jadi semakin terpenuhi keinginan masyarakat maka loyalitas terhadap instansi akan tinggi hal ini dapat dibuktikan dengan ketaan para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Pelayanan pajak yang baik akan meningkatkan kepatuhan pajak. Sejalan dengan itu juga dapat mempengaruhi penerimaan pajak. Hal ini bukan tanpa alasan, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar sehingga dibutuhkan pelayanan prima guna memunculkan kepatuhan pajak bagi masyarakat. Dengan kepatuhan pajak maka pendapatan negara akan bertambah seiring dengan pertumbuhan perpajakan. Berdasarkan bukti data kementerian keuangan yang dituangkan dalam APBN 2020 menunjukkan bahwa perpajakan mengalami pertumbuhan.

Berikut grafik penerimaan pajak berdasarkan APBN 2020:



Data diolah: <https://www.kemenkeu.go.id>, 2020.

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa penerimaan pajak selama empat tahun terakhir mengalami kenaikan. Hal ini sudah dapat dikatakan bahwa kepatuhan pajak bagi masyarakat semakin tinggi. Kepatuhan pajak ini jelas

tidak luput dari peran serta pelayanan yang diberikan oleh kantor operasional pajak yang sudah memberikan pelayanan terbaik terbukti dengan meningkatnya penerimaan pajak selama lima tahun terakhir.(APBN 2020, t.t.). Untuk mempertahankan kenaikan penerimaan pajak ini, APBN 2020 menggambarkan pajak memperoleh pendapatan sebesar 1.865,7 T. Dan hal itu tentunya unit kantor operasional disetiap daerah termasuk KPP Pratama Pamekasan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna memperoleh loyalita yang tinggi dari masyarakat. Pelayanan sendiri di dalam sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan dalam rangka memberi bantuan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka dari itu unit kantor operasional dalam hal ini KPP Pratama Pamekasan merupakan instansi pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan kepada wajib pajak untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tujuannya untuk pelaksanaan undang-undang perpajakan dan dari ha tersebut dapat membantu penerimaan Negara.

Adapun fenomena yang diangkat dalam penelitian ini yakni melihat pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Pamekasan sudah tergolong baik karena KPP Pratam Pamekasan sudah sering melaksanakan kelas pajak online di masa pandemi covid'19 dan menyediakan pelayanan via online dalam menghadapi new normal seperti pelayanan yang diselenggarakan melalui group whatsapp yang diikuti oleh seluruh wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi, sehingga hal tersebut mencerminkan bahwa KPP Pratama Pamekasan telah memberikan pelayanan terbaik. Namun dalam pemberian layanan ini adakalanya server

layanan online yang diberikan terjadi gangguan teknis sehingga menyebabkan kesulitan bagi masyarakat. Sehingga diperlukan peningkatan layanan untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan urusan perpajakan.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Lestari dkk (2018), yang menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak mampu memberikan kesadaran membayar pajak.(Lestari dkk., 2018). Sedangkan Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menyatakan bahwa kepatuhan membayar pajak masih rendah padahal kualitas layanan masyarakat tergantung dari uang yang dikumpulkan melalui pajak.(Menkeu: Kepatuhan Membayar Pajak Masih Rendah, t.t.).

Berdasarkan fenomena dan gap hasil penelitian yang ada, maka peneliti tertarik mengangkat sebuah judul tentang “Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Loyalitas Wajib Pajak di KPP Pratama Pamekasan”. Oleh sebab itu masalah yang diangkat dalam penelitian ini yakni apakah Pelayanan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Pamekasan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Pajak Terhadap Loyalitas Wajib Pajak di KPP Pratama Pamekasan.

II. TINJAUAN TEORI

1. Perpajakan

Menurut Rochmat Soemitro pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dapat digunakan

untuk pengeluaran umum. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang menyebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa didasarkan pada undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.(Resmi 2019:1). Sementara itu pajak memiliki dua fungsi yang pertama fungsi anggaran. Fungsi anggaran merupakan sumber pendapatan bagi pemerintah karena dapat digunakan untuk membiayai pengeluarannya. Dan fungsi mengatur digunakan untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi. Adapun ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang mengacu pada kebijakan pokok sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan Negara.
- b. Meningkatkan pelayanan, kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam bidang penanaman modal, dengan tetap mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah.
- c. Menyesuaikan tuntutan perkembangan social ekonomi masyarakat serta perkembangan dibidang teknologi informasi.
- d. Meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban.
- e. Menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan.

- f. Meningkatkan penerapan prinsip self assessment secara akuntabilitas dan konsisten.

Dengan dilaksanakan kebijakan pokok diatas diharapkan dapat meningkatkan pendapatan Negara dalam jangka menengah dan panjang seiring dengan meningkatnya kepatuhan sukarela dan membaiknya usaha yang ada.(Mardiasmo 2018, 26).

2. Pelayanan Pajak

Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan pada konsumen baik berbentuk penyerahan barang atau jasa-jasa (Barata 2011). Sementara pelayanan menurut kolter dan keller pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan suatu pihak pada pihak lain dimana awalnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Diza, Moniharapon, dan Ogi 2016). Jadi dapat diartikan bahwa pelayanan pajak merupakan pihak yang dapat memberikan layanan perpajakan kepada pihak lain. Kualitas pelayanan petugas pajak merupakan sikap petugas pajak tentang keuangan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas untuk memberikan pelayanan pajak.(Lestari, Budi H, dan Pranandita, 2018). Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak merupakan petugas pajak yang berikan jasa kepada masyarakat dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan.

3. Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanki diperlukan agar perturan atau undang-undang tidak dilanggra.(Anam, Andini, dan Hartono 2017: 2). Menurut mardiasmo saksi perpajakan

merupakan jaminan bahwa peraturan undang-undang perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan sebuah alat dalam menarik wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan. (Lestari, Budi H, dan Pranandita 2018: 4). Adapun bentuk contoh sanksi yang bisa dikenakan apabila ada setiap orang yang secara sengaja tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan tanpa hak pengukuhan pengusaha kena pajak, sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara akan dipidana dengan pidana penjara paling sedikit 6 bulan dan paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling pajak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. (Mardiasmo 2018: 35). Jadi dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak merupakan hukuman yang diberikan pada orang yang melanggar peraturan perpajakan.

4. Loyalties Wajib Pajak

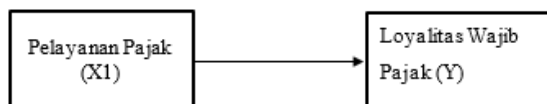
Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dalam hal ini wajib pajak merupakan hasil kepuasan dari pelayanan yang di berikan oleh kantor pajak sebagaimana pendapat kolter dan Keller yang menyatakan bahwa konsumen yang loyal tidak dapat di ukur dari pembelian konsumen tersebut namun seberapa sering konsumen membeli ulang di tempat tersebut. (Philip dan Kevin Lane t.t.). Oleh sebab itu loyalitas pelanggan sangat penting bagi kelangsungan perusahaan dengan tujuan konsumen akan memperluas kesetiaan mereka pada perusahaan tersebut (Mardikawati dan Farida, 2013). Berdasarkan pemaparan di atas

dapat di simpulkan bahwa loyalitas wajib pajak dapat ditentukan oleh kepuasan dari layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pamekasan sehingga wajib pajak akan setia dalam membayar pajak pada KPP Pratama Pamekasan.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajibannya. (Ihsan 2013:4). Sanksi perpajakan dalam undang-undang terdapat dua macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran yang berkaitan dengan undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dapat berupa sanksi administratif, bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa kurungan dan hukuman penjara. (Fuadi dan Mangoting 2013:20). Terdapat dua macam kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah perilaku wajib pajak yang berusaha memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan pajak materiil adalah suatu perilaku dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan. yakni sesuai isi undang-undang. (Cahonowati, Ratmono, dan Faisal 2012: 138). Dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak dibutuhkan sosialisasi perpajakan karena akan memberikan pemahaman kepada wajib pajak. Mengingat semakin banyaknya tindakan menghindar dari pajak yang

berakibat pada berkurangnya dana yang masuk pada kas Negara (Sudrajat dan Ompusunggu 2015: 194). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan baik formal maupun materiil sehingga dapat menambah pemasukan kas Negara.



Gb.1. Kerangka Konseptual

H1: Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas wajib pajak

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian yang digunakan

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar pada wajib pajak di lingkungan kerja KPP Pratama Pamekasan.

3.2. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh wajib pajak di lingkungan kerja KPP Pratama Pamekasan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Purposive Sampling yakni teknik pengambilan sampel berdasarkan karakteristik atau syarat. Adapun syarat pengambilan sampel sebagai berikut: (i) Masyarakat pamekasan yang berumur > 18 tahun, (ii) Masyarakat yang masuk wilayah kerja KPP Pratama Pamekasan dan memiliki pekerjaan tetap (ASN, Swasta), (iii) BerNPWP

3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Loyalitas Wajib Pajak adalah kesetiaan dalam membayar pajak ((Mardikawati dan Farida, 2013). Pada penelitian ini Loyalitas Wajib Pajak diukur dengan indikator kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Pada penelitian ini Pelayanan pajak diukur menggunakan indikator excellent service.

3.4. Tehnik Analisis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program komputer yaitu SPSS (Statistical Package for Social Science).

Hasil uji dan Pembahasan

Hasil Uji validitas dan reliabilitas secara keseluruhan menunjukkan bahwa indikator dari masing-masing variabel adalah valid yang ditunjukkan dengan nilai r hitung lebih besar daripada r tabel; dan reliabel yang ditunjukkan dengan nilai Cronbach Alpha > 0.60

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 6 : Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1.514	2.017	.751	.457
1 Pelayanan Pajak	.267	.023	11.621	.000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh koefisien variabel pelayanan pajak 0,267 (X) serta konstan sebesar 1,514. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,514 + 0,267 X$$

Hasil persamaan diatas dapat diterjemahkan konstanta sebesar 1,514 yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel pelayanan pajak sebesar 1,514 dengan koefisien regresi X 0,267 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pelayanan pajak maka loyalitas WP bertambah sebesar 0,267. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan pelayanan pajak (variabel X) terhadap loyalitas WP (Variabel Y) adalah positif.

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai thitung dari pelayanan pajak sebesar 11,621 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan ttabel 1,684. Jadi $11,621 \geq 1,684$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,000$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak ada pengaruh positif yang signifikan

terhadap loyalitas wajib pajak di KPP Prtama Pamekasan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7: Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.780	.775	2.03281

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Dilihat dari tabel di atas bahwa nilai koefisien determinasi (R²) yaitu sebesar 0,775 yang berarti bahwa pengaruh variabel pelayanan pajak terhadap variabel loyalitas WP sebesar 77,5%. Sedangkan sisa persentasenya yaitu 22,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Lestari dkk yang menunjukkan variabel pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap loyalitas WP. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Puung dkk (2014), Putri (2017), Sholeha dkk (2018), serta Panjaitan dan Yuliati (2016). Hasil penelitian Puung dkk menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan salon dan spa. Hasil penelitian Putri juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Dian Comp Ambarawa. Hasil penelitian Sholeha dkk juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Begitu

juga hasil penelitian Panjaitan dan Yulianti menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Alma (2007:286) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan menciptakan kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan/ organisasi juga dapat menciptakan loyalitas pelanggan sehingga juga akan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan profit oriented dan peningkatan kredibilitas organisasi nirlaba. Tingkat kepuasan seorang pelanggan terbentuk setelah menikmati jasa yang diberikan oleh suatu organisasi. Terpenuhinya harapan pelanggan terhadap pelayanan jasa atau produk suatu organisasi membentuk kepuasan pelanggan. Pelanggan yang tingkat kepuasannya tinggi terhadap suatu layanan yang diterima akan cenderung kembali untuk menikmati layanan tersebut, terlebih lagi akan merekomendasikan kepada pihak lain untuk menikmati layanan yang sama.

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai kondisi psikologis yang berkaitan dengan sikap terhadap produk, konsumen akan membentuk keyakinan, menetapkan suka dan tidak suka, dan memutuskan apakah mereka ingin membeli produk (Hasan,2014:134). Tidak jauh berbeda dengan Hasan, Putri (2017:76) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali

atau melakukan pembelian ulang produk / jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Dari dua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah kondisi psikologis seseorang untuk berkomitmen terus menikmati atau kembali menikmati suatu produk/ jasa atas dasar tingkat kepuasan terhadap produk/ jasa itu sendiri.

Sebagai pelayan publik, KPP Pratama Pamekasan juga harus memerhatikan kualitas layanan terhadap pelanggan atau yang biasa disebut sebagai Wajib Pajak (WP). Pelayanan pajak yang baik akan meningkatkan loyalitas WP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa pada umumnya, loyalitas WP terhadap kantor pajak tidak dapat diukur dari komitmen WP untuk terus menikmati atau kembali menikmati layanan perpajakan. Pajak sebagai suatu pungutan wajib yang berdasarkan undang-undang mengikat WP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga loyalitas WP terhadap kantor pajak diukur dengan tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya excellent service, WP dapat memahami perpajakan dengan benar serta meningkatkan kesadaran diri WP untuk taat pajak.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar melalui google form, ada 40 responden yang merespon dan menunjukkan bahwa 61.43% responden setuju KPP Pratama Pamekasan telah memberikan excellent service dengan tingkat loyalitas WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 52.5%. Diterapkannya excellent service di KPP

Pratama Pamekasan berdampak pada tepatnya waktu penyampaian SPT yang dilakukan oleh WP. Berdasarkan hasil respondensi, dengan adanya excellent service responden setuju sebesar 55% untuk menyampaikan SPT tepat waktu dan 47.5% sangat setuju untuk menyampaikan kepemilikan asset dengan benar. Selain itu loyalitas WP ditunjukkan dengan merekomendasikan layanan pajak kepada rekan lainnya. Sebanyak 55% responden setuju untuk merekomendasikan kepada rekan lain untuk menikmati pelayanan pajak di KPP Pratama Pamekasan.

Menurut SESPANAS LAN dalam Nurlia (2018:19), mendefinisikan pelayanan prima (excellent service) sebagai bentuk pelayanan terbaik dari pemerintah kepada pengguna jasa, dan ada standar pelayanan. Sementara jika belum ada standar pelayanan prima yang dapat diberikan, pelayanan yang dianggap mendekati standar pelayanan prima dilakukan secara maksimal. Ada beberapa konsep dasar pelayanan prima menurut Nurlia (2018:21), yaitu:

a. Kemampuan (ability)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (excellent service) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi. Kemampuan pelayanan prima yang dilakukan oleh KPP Pratama terhadap WP, yaitu fiskus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, fiskus dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada WP, serta fiskus terampil dalam melayani WP.

b. Sikap (attitude)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada WP fiskus di KPP Pratama selalu bersikap sopan dan ramah pada setiap WP. Selain itu, fiskus juga memberikan perhatian baik secara personal maupun individu terhadap WP.

c. Penampilan (appearance)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan. Untuk memaksimalkan pelayanan prima, para fiskus selalu berpenampilan sopan, rapi, dan menarik dalam melayani para WP. Selain penampilan menarik para fiskus, KPP Pratama Pamekasan juga memaksimalkan pelayanan public dengan selalu menjaga kebersihan dan kerapian gedung.

d. Perhatian (attention)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya. Pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan WP terhadap pelayanan perpajakan di KPP Pratama Pamekasan, fiskus selalu memberikan respon yang baik terhadap keluhan yang dialami WP. Pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus kepada WP dilakukan sesuai keluhan dan kebutuhan WP. Fiskus juga selalu mengedepankan kepentingan WP.

Fiskus juga mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi WP. Selain itu sejak beberapa tahun lalu KPP Pratama Pamekasan juga memberikan pelayanan pajak secara online dan offline sehingga memberikan kemudahan WP dalam melaporkan SPT.

- e. Tanggung jawab (accountability)
Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Sebagai bentuk akuntabilitas dalam memberikan pelayanan perpajakan terhadap WP, fiskus selalu bersikap profesional. Fiskus juga memberikan pelayanan yang maksimal terhadap WP dengan cepat dan tepat. Selain itu, fiskus KPP Pratama pamekasan tidak pernah salah dalam memberikan pelayanan.

Tidak hanya memenuhi unsur konsep dasar excellent service, KPP Pratama Pamekasan juga telah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Gaspersz dalam Nurlia (2018:19), yang menyebutkan bahwa salah satu kriteria pelayanan berkualitas yaitu berkaitan dengan lokasi pelayanan, fasilitas pendukung, serta fasilitas dan teknologi yang digunakan. 47,5% responden setuju lokasi KPP Pratama pamekasan strategis, berada di daerah perkotaan KPP Pratama mudah dijangkau sehingga WP yang berasal dari luar Kabupaten Pamekasan dapat dengan mudah menemukan lokasinya. KPP Pratama Pamekasan juga dilengkapi dengan sarana parkir yang luas dan memadai. Untuk mendukung pelayanan prima, peralatan yang digunakan telah tersistematis. Hal ini dapat dilihat dengan sistem antrian yang tersistem dan pelayanan yang terkomputerisasi. Selama masa

pandemic covid 19 pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama pamekasan juga dapat dilakukan secara online dan offline sehingga mempermudah pWP dalam melakukan perpajakannya. Dengan adanya pelayanan pajak secara prima (excellent service), maka loyalitas WP terhadap perpajakannya juga akan meningkat sehingga kepatuhan perpajakan juga akan meningkat. Tingginya tingkat kepuasan WP terhadap pelayanan perpajakan dapat menumbuhkan semangat ketaatan WP terhadap kewajiban perpajakan baik dalam pelaporan SPT maupun pembayaran pajak.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas wajib pajak.

Keterbatasan

1. Penelitian ini menggunakan sampel yang minimal. Karena kusioner disebarkan melalui google form yang hanya memperoleh 40 responden wajib pajak.
2. Loyalitas wajib pajak merupakan salah satu variabel yang sulit untuk diukur mengingat variabel ini terkait dengan kepuasan wajib pajak. Oleh sebab itu mengukur loyalitas wajib pajak yang mengandalkan kepatuhan penyampaian SPT merupakan alat ukur yang minimalis.

Saran

Berdasarkan beberapa keterbatasan diatas maka saran untuk pembaca dan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Pembaca dapat mengetahui hasil penelitian serta keterbatasan dalam penelitian ini dan sebagai sumber informasi baru dari temuan penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan data diatas 60 sampel

untuk menghindari terjadinya penolakan uji normalitas data.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah indikator lain dalam mengukur loyalitas wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta.
- APBN 2020. (t.t.). Diambil 25 September 2020, dari <https://www.kemenkeu.go.id/single-page/apbn-2020/>
- Barata, Atep Adya. 2011. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Cahonowati, Nur, Dwi Ratmono, dan Faisal. 2012. "Peran Etika, Pemeriksaan dan Denda Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi & Keuangan Indonesia* 9(2): 136–53.
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, dan Imelda W.J Ogi. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado)." *Jurnal EMBA* 4(1): 109–19.
- Efendi Panjaitan, J., & Lili Yuliati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Fuadi, Arabella Oentari, dan Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak UMKM." *Tax & Accounting Review* 1(1): 18–27.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan (Cetakan Kedua)*. CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Ihsan, Muchsin. 2013. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang." : 1–31.
- Kurnia Puung, F., Fudholi, A., & Swastha Dharmmesta, B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 4(2), 105–110.
- Larasati Putri, Y., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Lestari, E. M. P., Budi H, L., & Pranandita, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di KPP Pratama Semarang Candisari). *Journal Of Accounting*.

- Mardiasmo. 2018. Terbaru 2018 Perpajakan. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mardikawati, Woro, dan Naili Farida. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan BUS Efisien (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 2(1): 64–75.
- Menkeu: Kepatuhan Membayar Pajak Masih Rendah. (t.t.). Diambil 26 September 2020, dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-kepatuhan-membayar-pajak-masih-rendah/>
- Parasuraman, Zeithlm, V. A., & Berry, L., L. (1991). The Bahavioral Consequences of Service Quality. *Journal Of Marketing*, 41–46.
- Philip, Kolter, dan Keller Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. 13 ed. Jakarta: 2011.
- Resmi, Siti. 2019. *Pepajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudrajat, Ajat, dan Arles Parulian Ompusunggu. 2015. "Pemanfaatn Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Pajak." *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan* 2(2): 193–202.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15–25.