

# Pengaruh kualitas pelayanan dan perubahan organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Sawah Besar Dua

Slamet Sutrisno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109109&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1) Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua, (2) Pengaruh perubahan organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua, dan (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan perubahan organisasi secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku: wajib pajak baik orang pribadi maupun badan dengan perasaan senang hati bersedia untuk patuh, tunduk, dan taat kepada peraturan, nilai dan norma yang ada sebelumnya. Kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada wajib pajak yang dapat diukur dengan indikator (1) Tangibles (2) Reliability (3) Responsivness (4) Assurance dan (5) Emphaty. Perubahan organisasi adalah perubahan yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang diwujudkan pada penerapan Sistem Administrasi Modern. Populasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Sedangkan sampel penelitian diambil dengan metode simple random sampling. yaitu sebesar 200 responden (Wajib Pajak).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif: Sementara itu instrumen pengumpulan data disusun dalam angket yang menggunakan skala model Likert. Analisis data dilakukan pada taraf signifikansi 95 % dan hasilnya adalah: (1) Terdapat pengaruh yang positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien korelasi untuk hubungan kedua variabel ini adalah sebesar 0,602. Dan koefisien determinasi adalah sebesar 0,363. Hal ini menyatakan bahwa 36,30 % variasi yang terjadi pada Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan melalui regresi  $Y = 16,240 + 0,594 X1$ . Berdasarkan hasil pengujian signifikansi ternyata bahwa korelasi  $X1$  dengan  $Y$  signifikan, hal disebabkan karena  $t_{hitung} 6,529 > t_{tabel} 2,576$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Terdapat pengaruh yang positif Perubahan Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien korelasi untuk hubungan kedua variabel ini adalah sebesar 0,565. Koefisien determinasi yaitu sebesar 0,319 yang berarti bahwa 31,90 % variasi yang terjadi pada Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Perubahan Organisasi melalui regresi  $Y = 21,537 + 0,551 X2$ .

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi ternyata bahwa korelasi  $X2$  dengan  $Y$  signifikan. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung} 5,210 > t_{tabel} 2,576$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel Perubahan Organisasi secara signifikan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif variabel Perubahan Organisasi terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak teruji kebenarannya. (3) Terdapat Pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan dan Perubahan Organisasi secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Perhitungan korelasi ganda antara variabel  $X1$  dan variabel

X2 dengan variabel Y menghasilkan koefisien korelasi sebesar  $R = 0,663$ . Koefisien determinasi sebesar 0,440. ini menunjukkan bahwa 44 % variasi yang terjadi pada Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Perubahan Organisasi, melalui regresi  $Y = 9,575 + 0,412X_1 + 0,325X_2$ , Uji keberartian dengan menggunakan uji F menghasilkan Fhitung sebesar 77,432 Karena  $\{F_h = 77,432 > F_t = 3,89\}$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti  $H_a$  diterima sehingga dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan dan Perubahan Organisasi secara serentak (simultan) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.