

# **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak di KP2KP Kabupaten Jeneponto**

## **The Effect Of Tax Services on The Level of Tax Payment Compliance in KP2KP Jeneponto Regency**

**Sri Ayu Rahmadani**

Jurusan Akuntansi S1, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

*Email : sriayurahmadani30101998@gmail.com*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui bagaimana pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak. Variabel penelitian ini adalah: (1) Kepatuhan pembayaran pajak sebagai variabel terikat (Y), (2) Pelayanan fiskus sebagai variabel bebas (X). Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik angket atau kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji instrument, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh model  $Y = 26.061 + 0,558X$  yang berarti tiap penambahan 1 nilai pelayanan fiskus, maka kepatuhan pembayaran pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,558. Dari hasil uji-t, diperoleh nilai signifikan  $0,002 < 0,050$  yang berarti pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak, dengan demikian hipotesis diterima.

### **Abstract**

This study aims: to find out how the tax service has an effect on the level of tax payment compliance. The variables of this study are: (1) Compliance with tax payments as the dependent variable (Y), (2) Tax Service Service as the independent variable (X). The population of this study is an individual taxpayer who is registered at KP2KP Bontosunggu, Jeneponto Regency. The sampling technique used the Slovin formula with a sample of 100 taxpayers. Data collection is done by using a questionnaire or questionnaire technique. Data analysis was carried out by instrument testing, simple linear regression analysis, hypothesis testing. Based on the results of simple linear regression analysis, the model  $Y = 26.061 + 0.558X$ , which means that for each additional 1 value of tax service, the tax payment compliance will increase by 0.558. From the results of the t-test, obtained a significant value of  $0.002 < 0.050$  which means that the tax service has a significant effect on tax payment compliance, thus the hypothesis is accepted.

## 1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan suatu negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk salah satunya pengeluaran pembangunan. Penerimaan pajak yang besar akan membuat pemerintah dapat membangun berbagai macam sektor seperti pendidikan, kesehatan dan ekonomi.

Pajak merupakan salah satu hal penting yang dilakukan dalam suatu negara. Karena dalam menjalankan pemerintahan disuatu negara, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Untuk mendapatkan dana tersebut pemerintah memanfaatkan beberapa potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik dari hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat (pajak).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan undang-undang tersebut diharapkan agar masyarakat (wajib pajak) untuk mematuhi serta melaksanakan proses pembayaran pajak sesuai dengan peraturan

yang telah ditentukan agar kegiatan negara akan lebih mudah untuk dilaksanakan. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang telah dijalankan. Pengukuran tingkat kepatuhan dilihat dari tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir, Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi pembayaran pajak yaitu pelayanan fiskus (petugas pajak).

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Usaha lain yang dapat dilakukan dalam pelayanan fiskus yaitu meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai di dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur atau fasilitas seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), membuat tempat pelayanan pajak menjadi nyaman, adanya toilet umum yang disediakan, dan sebagainya.

Adapun data yang dihasilkan dari penerimaan pajak tahun 2017-2019 di KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto yaitu:

**Tabel 1 Data dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto Tahun 2017-2019**

Jenis Data	2017	2018	2019
WP Terdaftar			
- WP Badan	2.654	2.961	3.302
- WP Orang Pribadi	26.052	30.425	38.783
WP Melakukan Pelaporan SPT Tepat Waktu:			
- WP Badan	232	296	503
- WP Orang Pribadi	6.207	8.209	8.274
Persentase Tingkat Kepatuhan WP Dalam Melaporkan SPT			
- WP Badan	11,4%	10%	6,6%
- WP Orang Pribadi	4,2 %	3,7%	4,7%

Sumber: KPP Pratama Bantaeng

Dari data tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak (WP) yang terdaftar pada tahun 2017-2019 setiap tahun mengalami kenaikan. Adapun Wajib Pajak (WP) yang melakukan pelaporan SPT tepat waktu dari tahun 2017 sebesar 6.439, tahun 2018 sebesar 8.505 dan pada tahun 2019 sebesar 8.777.

Berdasarkan dari data tersebut bahwa tingkat persentase kepatuhan pajak yang terdaftar, masih sedikit yang mematuhi dalam hal melakukan pelaporan SPT tepat waktu baik itu berupa badan maupun orang pribadi.

Beberapa penelitian terdahulu memperoleh hasil yang beragam dalam mengukur pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran pajak, seperti menurut penelitian Marcori (2018) menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus tidak terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menjalankan UKM di KP2KP Sungai Penuh.

Menurut penelitian Ernawati (2014) kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.

Dari beberapa hasil peneliti terdahulu menunjukkan adanya perbedaan, sehingga dapat dikatakan pengaruh pelayanan fiskus tidak konsisten, untuk itu diperlukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Di KP2KP Kabupaten Jeneponto”**

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Kepatuhan Pembayaran Pajak**

#### **a. Pengertian Kepatuhan Pembayaran Pajak**

Kepatuhan berasal dari kata “patuh”. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersikap patuh, ketaatan, tunduk, pada ajaran dan aturan. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang telah dijalankan.

Pembayaran adalah sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang melibatkan berbagai lembaga.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-

besarnya kemakmuran rakyat. Jadi kepatuhan pembayaran pajak merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan dengan melakukan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **b. Syarat Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai WP patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- 2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3) SPT Masa yang terlambat disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa-masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.

#### **c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak**

Adapun faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut Siat & Toly (2013:44) yaitu:

- 1) Faktor Kesadaran Perpajakan  
Semakin rakyat maju dan pemerintahannya juga maju, rakyat akan semakin tinggi kesadaran pajaknya namun di pihak lain rakyat akan semakin kritis, tapi bukan mengkritisi keberadaan pajak itu sendiri, melainkan kritis terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya.

- 2) Faktor Petugas Pajak  
Petugas pajak diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungkan dan bekerja jujur. Salah satu faktor yang mempengaruhi baik atau tidaknya motivasi wajib pajak dipengaruhi oleh sikap petugas pajak, dimana setiap petugas pajak hendaknya harus mempunyai sikap jujur, bertanggung jawab, sopan/tidak arogan.
- 3) Faktor Hukum Pajak  
Faktor hukum pajak adalah dasar pengetahuan dari wajib pajak untuk melakukan kepatuhan pembayaran pajak.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu faktor kesadaran perpajakan, faktor petugas pajak dan faktor hukum pajak.

## 2.2 Pelayanan Fiskus

### a. Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Jotopurnomo & Mangoting (2013:50) pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajibannya. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### b. Wewenang wajib pajak (fiskus)

Menurut pandiangan (2013:33-36) dalam bukunya menyatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KKP), melaksanakan tugas perpajakan dan langsung melayani serta mengawasi masyarakat dan Wajib Pajak (WP). Tugasnya adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan WP di bidang PPh, PPN, PPnBM, pajak tidak langsung (Bea Materai) dan PBB dalam wilayah wewenangnya

berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka pelayanan perpajakan kepada masyarakat terutama wilayah yang jauh dari jangkauan KPP, terdapat unit khusus dari KPP Pratama yaitu Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan yang disingkat KP2KP. Tugasnya adalah melakukan urusan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantu KPP Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Saidi (2014:90-100) menjelaskan bahwa terdapat beberapa wewenang pejabat pajak, yaitu:

- 1) Menerbitkan surat ketetapan pajak
- 2) Menerbitkan surat tagihan pajak
- 3) Menerbitkan keputusan
- 4) Melaksanakan pemeriksaan
- 5) Melakukan penyegelan
- 6) Mengangkat pejabat
- 7) Mengangkat petugas pajak
- 8) Mengangkat juru sita pajak

### C. Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus disini adalah kewajiban Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam melakukan pelayanan terhadap kebutuhan-kebutuhan wajib pajak PPh, PPN dan Bea Materai, terutama PPh dan PPN.

Menurut Mardiasmo (2016:107-108) Kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh kantor pelayanan pajak meliputi kewajiban umum dan kewajiban khusus.

#### 1) Kewajiban Umum

Kewajiban fiskus, dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam melayani kebutuhan pajak secara umum adalah:

- a) Melayani wajib pajak dalam pendaftaran sebagai wajib pajak.
- b) Melayani wajib pajak dalam mengambil SPT Tahunan, PPh Masa, SPT PPN Masa.
- c) Melayani wajib pajak dalam menyampaikan SPT PPh Tahunan, SPT PPh Masa, SPT PPN Masa, sekaligus dengan memberikan tanda terima.
- d) Melayani wajib pajak dalam mengajukan keberatan, termasuk menyampaikan banding.
- e) Melayani wajib pajak yang mengajukan keberatan, termasuk menyampaikan banding.
- f) Melayani wajib pajak yang mengajukan permohonan cicilan atas tunggakan pajak.
- g) Melayani wajib pajak dalam mengajukan pembetulan atas SPT yang telah disampaikan.

- h) Melayani wajib pajak yang mengajukan permohonan cicilan atas tunggakan pajak.
  - i) Melayani wajib pajak dalam mengajukan pembetulan atas SPT yang telah disampaikan.
  - j) Kewajiban menerbitkan surat-surat keputusan.
  - k) Melayani wajib pajak yang menerbitkan permohonan penghapusan NPWP.
- 2) Kewajiban Khusus

Kewajiban khusus bagi pejabat kantor pelayanan pajak termasuk aparat pemeriksaan dan penyidik para direktorat jendral pajak “untuk tidak memberitahukan kepada yang tidak berhak segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh wajib pajak dalam rangka jabatan atau pekerjaannya untuk menjalankan peraturan perundang-undangan perpajakan (rahasia jabatan)”.

**c. Syarat Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:4) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Pemungutan pajak harus adil  
 Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak.
- 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang  
 Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- 3) Tidak mengganggu perekonomian  
 Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian.
- 4) Pemungutan pajak harus efisien  
 Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- 5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana  
 Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**3. METODE PENELITIAN**

**3.1 Variabel Penelitian**

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan pembayaran pajak sebagai variabel terikat yang disimbolkan sebagai variabel (Y)
- b. Pelayanan fiskus sebagai variabel bebas yang disimbolkan sebagai variabel (X)

**3.2 Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang digunakan dalam bentuk angka. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepatuhan pembayaran pajak yang diukur dengan seberapa patuh wajib pajak membayar pajak. Pelayanan fiskus diukur dengan menggunakan indikator berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui Angket/Kuesioner. Untuk mengukur setiap jawaban variabel dalam angket ditentukan dengan skala likert 5 poin. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrument, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis.

**4. ANALISIS DATA**

**4.1 Uji Instrumen**

**a. Uji Validitas**

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Fiskus**

Pertanyaan NO	Validitas		Kesimpulan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1	0,672	0,165	Valid
2	0,326	0,165	Valid
3	0,652	0,165	Valid
4	0,751	0,165	Valid
5	0,674	0,165	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Hasil uji validitas instrument berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang diajukan untuk variabel pelayanan fiskus (X) mempunyai nilai  $r_{hitung}$  antara 0,326 sampai dengan 0,751. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  seluruh

item pertanyaan variabel pelayanan fiskus lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 0,165. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner pelayanan fiskus dinyatakan “valid”

**Tabel 32 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Pembayaran Pajak**

Butir Pertanyaan No	Validitas		Kesimpulan
	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	
1	0,715	0,165	Valid
2	0,765	0,165	Valid
3	0,669	0,165	Valid
4	0,628	0,165	Valid
5	0,533	0,165	Valid
6	0,665	0,165	Valid
7	0,697	0,165	Valid
8	0,754	0,165	Valid
9	0,728	0,165	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Hasil uji validitas instrument berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang diajukan untuk variabel kepatuhan pembayaran pajak (Y) mempunyai nilai  $t_{hitung}$  antara 0,553 sampai dengan 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  seluruh item pertanyaan variabel kepatuhan pembayaran pajak lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 0,165. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat pada kuesioner kepatuhan pembayaran pajak dinyatakan “valid”.

#### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan Fiskus**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,594	5

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data pelayanan fiskus telah reliabel karena nilai *cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,594 lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument pelayanan fiskus (X) yang digunakan

dalam mengumpulkan data penelitian ini dinyatakan “reliabel”.

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabel Instrumen Kepatuhan Pembayaran Pajak**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,858	9

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data kepatuhan pembayaran pajak telah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,858 lebih besar dari 0.60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen kepatuhan pembayaran pajak (Y) yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini dinyatakan “reliabel”.

#### 4.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 6 Hasil Analisis Linear Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.	
	Coefficients				
	Unstandardized B	Standardized Beta			
1 (Constant)	26,061	3,734	6,980	,000	
X_TOTAL	,558	,176	,305	3,176	,002

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 26,061 + 0,558X$$

Berdasarkan model persamaan yang diperoleh, diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 26,061 hal ini berarti jika pelayanan fiskus nilainya nol, maka variabel kepatuhan pembayaran pajak di KP2KP kabupaten Jeneponto sebesar 26,061 satuan.

Nilai koefisien regresi (b) bernilai positif yaitu sebesar 0,558 hal ini berarti bahwa jika variabel pelayanan fiskus mengalami peningkatan sebesar satu, maka kepatuhan pembayaran pajak di KP2KP kabupaten Jeneponto akan mengalami peningkatan sebesar 0,558 satuan.

#### 4.2 Uji Hipotesis

##### a. Uji Statistik t (Uji Parsial)

**Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis Uji-t**

		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized	Standardized	t	Sig.
		Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	26,061	3,734		6,980 ,000
	X_TOTAL	,558	,176	,305	3,176 ,002

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa  $df (n-k-1) = 100-1-1 = 98$  dengan satu variabel independen maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  1,984 (lihat nilai  $t_{tabel}$  pada lampiran). Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,176 > 1,984$ ) dan nilai signifikan 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak di KP2KP Kabupaten Jeneponto. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan "diterima".

#### b. Uji Koefisien Determinasi (Uji $r^2$ )

**Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,305 <sup>a</sup>	,093	,084	4,528

a. Predictors: (Constant), X\_TOTAL

Sumber: Data diolah, 2021

berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai sebesar 0,084 atau 84% yang berarti 84% dari variabel pelayanan fiskus dapat menjelaskan variabel kepatuhan pembayaran pajak, sedangkan selebihnya 16% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

### 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,176 > 1,984$ ) dan nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) (hasil uji-t dapat dilihat pada tabel 11), maka hipotesis diterima.

Kepatuhan pembayaran pajak merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan dengan melakukan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Sedangkan Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan

fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak. Adapun wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut: tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir, dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut, SPT Masa yang terlambat disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa-masa pajak berikutnya, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati (2014) yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian hipotesis dinyatakan diterima.

### 6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak sebanyak 100 orang responden yang terdaftar di KP2KP kabupaten Jeneponto. Kriteria responden yakni jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 35 persen di usia 20-29 tahun, pendidikan terakhir responden didominasi oleh lulusan S1 sebesar 21 persen di usia 20-29 tahun, dan jenis pekerjaan responden didominasi oleh PNS sebesar 12 persen di usia 30-39 tahun.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak.
3. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budianty, A. D. (2015). Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KP2KP Kab. Sidrap).
- Ernawati. (2014). Pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Marcori, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *Fitri Marcori*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, J. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Pandiangan, L. (2013). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Saidi, M. D. (2014). *Pembaruan hukum pajak*. Makassar: RajaGrafindo Persada.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak di Surabaya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ummah, M. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang.