

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Rumah Kos

Amelia Nurazhari*, Elly Halimatussadiyah

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*nurazhariamelia@gmail.com, elly.halimatusadiyah@yahoo.com

Abstract. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of fiscus services and taxpayer knowledge on the level of compliance of taxpayers of boarding house business owners. The number of samples used was 50 respondents with the sampling method being accidental sampling. The research data were analyzed using multiple linear regression. Based on the results of the analysis, this study shows that the quality of fiscal services has no significant effect and taxpayer knowledge has a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying boarding house taxes.

Keywords: *Fiscus Service, Taxpayer Knowledge, Compliance of Taxpayers.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pemilik usaha rumah kos. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 responden dengan metode pengambilan sampel adalah accidental sampling. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak rumah kos.

Kata Kunci: *Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.*

A. Pendahuluan

Pemerintah memerlukan dana untuk digunakan sebagai sumber pembelanjaan negara. Dana tersebut bisa didapatkan dari berbagai kapasitas sumber daya yang ada pada negeri itu sendiri. Salah satunya perolehan dana dari sector pajak. Menurut Waluyo (2011: 4) pajak merupakan keharusan yang diperuntukkan kepada diri wajib pajak yang sifatnya dipaksakan dan tidak diperoleh timbal balik secara langsung.

Pajak berperan penting terhadap perkembangan pembangunan suatu negara, terutama pada aspek ekonomi dan sosial yang mayoritas ditopang oleh penerimaan pajak. Besar kecilnya penerimaan pajak memengaruhi pembangunan sebuah negara (Insasny et al., 2023). Oleh karena itu salah satu pemasukkan negara yang berasal dari sektor pajak hendaklah dapat bertambah dari tahun ke tahun. Menurut Amilin (2016:286) bentuk penyaluran dari penerimaan pajak diharapkan sesuai dengan target agar dapat meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Berbagai cara terus dilakukan pemerintah untuk meningkatkan perolehan pajak dengan mengoptimalkan berbagai kapasitas pajak. Salah satunya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ilhamsyah dkk (2016), Kepatuhan wajib pajak melambangkan suatu kondisi pada saat diri wajib pajak melengkapi komitmen perpajakannya dan melakukan hak perpajakan sesuai dengan tatanan yang ada pada perundang-undangan pajak yang valid. Nyatanya, yang terjadi di lapangan tingkat kepatuhan diri wajib pajak dalam melengkapi komitmen perpajakannya masih enggan menjangkau sasaran yang disepakati oleh pemerintah. Hal tersebut bisa ditinjau dari kuantitas wajib pajak yang terdaftar, realisasi SPT, dan presentasi realisasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun badan.

Dengan tingkatan kepatuhan wajib pajak yang masih enggan menjangkau target, pemerintah terus bergerak mencari cara demi mengoptimalkan kepatuhan pajak, salah satu diantaranya dengan meningkatkan pelayanan fiskus. Pelayanan petugas pajak atau biasa disebut fiskus merupakan bantuan yang diperuntukkan kepada diri wajib pajak sesuai dengan tatanan perundang-undangan yang valid (Siregar dkk: 2012). Dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak, pengetahuan pajak bagi wajib pajak juga sangat berperan penting. Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak yaitu suatu asas bagi wajib pajak melengkapi hak dan tanggungannya untuk membayar pajak.

Berlandaskan penjabaran fenomena diatas, kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Rumah Kos?
2. Bagaimana pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Rumah Kos?

Maka rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Rumah Kos.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Rumah Kos.

B. Metodologi Penelitian

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan variabel dependen (Y). Maka Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) dan Pengetahuan Wajib Pajak (X2) merupakan faktor independen. Skala Likert digunakan dalam kuesioner untuk mengumpulkan balasan dari responden. Skor berkisar dari 1 sampai 5.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Verifikatif melalui pendekatan Kuantitatif. Diri wajib pajak pemilik usaha rumah kos di Kelurahan Tamansari Kota Bandung yang dijadikan sebagai populasi penelitian. Teknik sampling Non-probability sampling melalui pendekatan *Accidental Sampling* digunakan sebagai cara pengambilan sampel, diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 50 wajib pajak pemilik usaha rumah kos dengan menggunakan kuesioner.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.48431694
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.065
	Negative	-.094
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berlandaskan table diatas didapati hasil Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,200 yang artinya telah melebihi syarat One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test yaitu sebesar 0,05 maka bisa dikatakan data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik : Uji Multikolinearitas

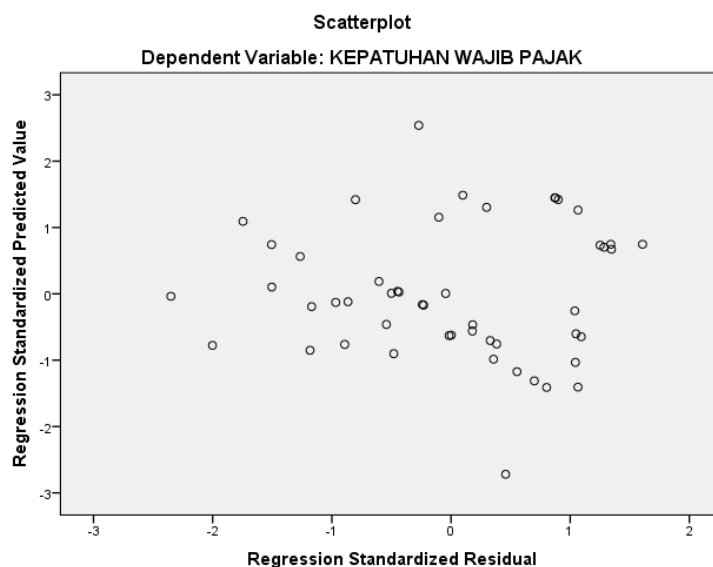
Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.358	.507		.706	.483		
	X1	-.017	.140	-.012	-.121	.905	.999	1.001
	X2	.957	.130	.731	7.335	.000	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak.

Berlandaskan output data didapatkan total semua tolerance > 0,1 yaitu 0,999 dan VIF < 10 yaitu sebesar 1,001, maka data diatas tidak terdapat multikolinearitas dan bisa dikatakan bahwa uji multikolinearitas terpenuhi.

Uji Asumsi Klasik : Uji Heterokedasitas



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedasitas

Berlandaskan gambar tersebut dapat disimpulkan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik pada gambar yang menyebar secara rata. Maka, tidak terjadi heterokedasitas dalam model regresi yang dilakukan.

Analisis Regresi Liner Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.358	.507		.706	.483
	X1	-.017	.140	-.012	-.121	.905
	X2	.957	.130	.731	7.335	.000
a. Dependent Variable: Y.						

Berlandaskan desain perhitungan table diatas maka dapat didapati persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,358 - 0,017 (\text{Kualitas Pelayanan Fiskus}) + 0,957 (\text{Pengetahuan Wajib Pajak}) + e$$

Dari persamaan tersebut, maka dapat disimpulkan :

1. Nilai Konstanta adalah 0,358 menerangkan bahwa jika Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Wajib Pajak bernilai nol, maka skor Kepatuhan Wajib Pajak adalah 0,358.
2. Nilai Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Fiskus adalah -0,017, itu artinya apabila “Kualitas Pelayanan Fiskus” mengalami peningkatan sebesar satu satuan dengan asumsi nilai “Pengetahuan Wajib Pajak” konstan, maka skor Kepatuhan Wajib Pajak bertambah sebesar -0,017.

3. Nilai Koefisien regresi Pengetahuan Wajib Pajak adalah 0,957, itu artinya apabila “Pengetahuan Wajib Pajak” mengalami peningkatan sebesar satu satuan dengan asumsi nilai “Kualitas Pelayanan Fiskus” Konstan, maka Kepatuhan Wajib Pajak bertambah sebesar 0,957

Koefisien Determinasi

Tabel 4. Koefisien.Determinasi Simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.514	.49451

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus.

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak.

Berlandaskan tabel tersebut diperoleh skor R-squared sebesar 0,534, sehingga skor faktor kepastian sebesar 53,4%. Dari sini disimpulkan bahwasannya variabel “Kualitas Pelayanan Fiskus” (X1) dan Pengetahuan Wajib Pajak (X2) memiliki pengaruh sebesar 53,4% atas kepatuhan wajib pajak (Y). Kemudian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas atas variabel terikat dilakukan perhitungan menggunakan rumus beta x orde nol. Hasil untuk nilai beta dan orde nol ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5. Koefisien.Determinasi Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.358	.507		.706	.483			
X1	-.017	.140	-.012	.121	.905	.013	.018	.012
X2	.957	.130	.731	7.335	.000	.731	.731	.731

a. Dependent Variable: Y

Berlandaskan table diatas dilakukan perhitungan untuk mendeteksi besaran pengaruh masing-masing variable secara parsial kepada variable terikat :

1. Kualitas Pelayanan Fiskus = $-0,012 \times 0,13 = 0,00156 = -0,01\%$
2. Pengetahuan Wajib Pajak = $0,731 \times 0,731 = 0,535361 = 53,4\%$

Berlandaskan hasil perhitungan diatas, dapat menerangkan bahwa variable “Kualitas Pelayanan Fiskus” memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak sebesar -0,15% dan variable “Pengetahuan Wajib Pajak” memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak sebesar 53,5%.

Uji F**Tabel 6.** Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.162	2	6.581	26.911	.000 ^b
	Residual	11.494	47	.245		
	Total	24.656	49			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan nilai Fhitung sebesar 26,911 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dari sini disimpulkan kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak.

Uji Parsial (t)**Tabel 7.** Uji.Parsial (t)**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.358	.507		.706	.483
	X1	-.017	.140	-.012	-.121	.905
	X2	.957	.130	.731	7.335	.000

Berdasarkan hasil table diatas diketahui bahwa:

1. Tidak ditemukan pengaruh signifikan pada variable Kualitas Pelayanan Fiskus atas Kepatuhan Wajib Pajak (Y), karena nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,905 itu artinya $\text{sig} > 0,05$.
2. Ditemukan pengaruh signifikan pada variable Kualitas Pelayanan Fiskus atas Kepatuhan Wajib Pajak (Y), karena nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 itu artinya $\text{sig} < 0,05$.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berlandaskan hasil pengujian yang dilakukan pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara signifikan atas Kepatuhan Wajib Pajak. Berlandaskan perhitungan Uji-t diperoleh skor signifikansi $0,905 > 0,05$. Hal ini membuktikan “Kualitas Pelayanan Fiskus” tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Rumah Kos di Kelurahan Tamansari Bandung. Berlandaskan hasil tersebut maka hipotesis kesatu (H_1) ditolak. Kemudian berdasarkan hasil dari pengujian koefisien determinasi didapati pengaruh parsial sebesar - 0,15%. Maka, hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin sering dilakukannya sosialisasi dan pemeriksaan kepada diri wajib pajak dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berlandaskan hasil pengujian menunjukan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan atas Kepatuhan Wajib Pajak. Berlandaskan perhitungan Uji-t diperoleh skor signifikansi $0,000 > 0,05$. Hal ini membuktikan “Pengetahuan Wajib Pajak” berpengaruh signifikan atas Kepatuhan Wajib Pajak pemilik usaha rumah kos di Kelurahan Tamansari Bandung. Berlandaskan hasil tersebut maka hipotesis kedua (H_2) diterima. Kemudian berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh pengaruh parsial sebesar 53,5%. Maka, hasil penelitian ini mengungkap bahwa semakin tingginya motivasi wajib pajak yang didasari oleh pengetahuan pajak dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak.

D. Kesimpulan

Berlandaskan penelitian peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Tamansari Bandung (Survey pada Wajib Pajak di Wilayah Kelurahan Tamansari Bandung), maka dapat ditutup sebagai berikut:

1. Tidak ditemukan pengaruh “Kualitas Pelayanan Fiskus” atas kepatuhan wajib pajak Pemilik Usaha Rumah Kos di Kelurahan Tamansari Bandung. Dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. “Pengetahuan wajib pajak” berpengaruh positif dan signifikan atas kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang mengetahui hak, kewajiban, tata cara dan undang-undang perpajakan akan patuh terhadap pajak.

Acknowledge

Peneliti mengungkapkan terima kasih kepada keluarga, dosen pembimbing Ibu Elly Halimatussadiyah, SE., AK., M.Si, dan teman-teman atas doa, bimbingan, serta dukungan oleh karenanya penelitian ini dapat selesai tepat waktu.

Daftar Pustaka

- [1] Insasanny, A. N., Sofianty, D., & Mardini, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JRA : Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 11–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jra.v3i1.1761>
- [2] Sofianty, dkk (2022). *Statistik Penelitian*. Bandung: Lab UNISBA
- [3] Sugiyono.(2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- [4] Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi
- [5] Y. A. Siregar, S. Saryadi, and S. Listyorini, "PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 295-304, Oct. 2012. <https://doi.org/10.14710/jiab.2012.856>