

The Effect of Fiscal Services on Taxpayer Compliance At the Sumedang Primary Tax Service Office

Fajar Hari Mulia¹, Tita Kartika², Fanji Farman³

¹²³Universitas Sebelas April Sumedang

fajarmulia@gmail.com, tita@stie11april-sumedang.ac.id, Fanjifarman2501@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Feb 9, 2020
Revised March 17, 2020
Accepted March 25,
2020

Keywords:

Effect of Fiscus services
on Taxpayer Compliance
at Sumedang Pratama
Tax Office

ABSTRACT

This study entitled The Effect of Fiscus services on Taxpayer Compliance at Sumedang Pratama Tax Office. The core problem in this study is the low level of awareness of taxpayer compliance in paying taxes. The purpose of this study is to find out how much the influence of tax authorities on tax compliance of the type of research used is quantitative descriptive method. The sampling technique uses simple random sampling method. The sample used in this study was 96 respondents from the number of samples used and can be processed. The data is then tested for quality and processed using the validity test, reliability test, and normality test after quality testing is followed by a simple regression test then the data are analyzed using the product moment correlation coefficient test, the coefficient of determination test, and the partial test (t) And the results for the tax authorities service to taxpayer compliance The coefficient of determination obtained is 0.166 or 16.6%. So it can be stated Fiscus Services has an influence of 16.6% on taxpayer compliance, while the remaining 83.4% is influenced by other factors.



Copyright © 2022 SINTESA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Fajar Hari Mulia¹,
Prodi Akuntansi,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Jln Angkrek Situ No 19 Sumedang Utara.
Email: fajarmulia@gmail.com

1. INTRODUCTION

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi. Agar tetap dapat bertahan dan memperbaiki kondisi ekonomi, pemerintah harus mengupayakan semua potensi penerimaan negara yang ada yaitu penerimaan pajak dan produk domestik bruto (PDB). Pajak dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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, (www.dpr.go.id, diakses 18 januari2020)

Menurut Waluyo (2006) dalam jurnal (Fitri Marcori , 2018:1) pajak merupakan iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 193) pengertian kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan . Namun kenyataannya kepatuhan wajib pajak bukanlah hal yang mudah untuk direalisasikan oleh wajib pajak. Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu atau pun tim. Ketika kita mempelajari tentang pajak tentu kita mengenal adanya pelayanan fiskus. Secara umum fiskus merupakan petugas. Jadi pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006)

Simple Random Sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam dua kelompok data, Menurut Sugiono (2016:137) data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data Primer merupakan sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuisioner oleh responden, yaitu wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sumedang.
2. Data Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

4. RESULTS AND DISCUSSION

4.1. Results

Berdasarkan hasil pengujian validitas menggunakan SPSS bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,202) dengan tingkat signifikan 5% sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya. Berdasarkan pengujian bahwa baik variabel X maupun variabel Y dalam instrument penelitian ini memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengukuran pengumpulan data.

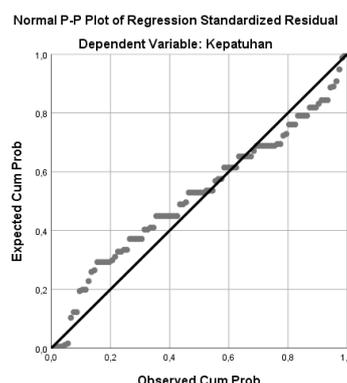
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,75833347
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,061
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,190 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : data output spss yang telah diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menunjukkan hasil uji normalitas kedua variabel penelitian adalah nilai test statistic sebesar 0,075 dengan asymp sig 0,190. Oleh karena itu nilai asymp sig tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data Variabel X dan data Variabel Y dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Gambar 4.1 Hasil Uji Diagram P-P Plot Normalitas



Sumber :Data Output SPSS, 2020

Berdasarkan diagram P-P Plot pada Gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal Berdasarkan hasil pengujian normalitas seperti yang terlihat pada grafik diatas, dapat diketahui bahwa persebaran titik-titik masih berada disekitar garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal maka dinyatakan bahwa residual menyebar normal atau asumsi normalitas terpenuhi.

Analisis Data Kuisisioner

Skor total untuk variabel Pelayanan Fiskus (X) adalah 5.737. Jadi penilaian responden mengenai Pelayanan Fiskus (X) secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator-indikatornya berada pada kategori **Sangat Baik** atau sebesar 88,26% karena pelaksanaan Pelayanan fiskus (X) pada KPP Pratama Sumedang sudah sesuai harapan.Skor total untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) adalah 4.384. Jadi penilaian responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator-indikatornya berada pada kategori **Sangat Baik** atau sebesar 87,68 % karena Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada KPP Pratama Sumedang sudah sesuai harapan.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,801	3,481		3,964	,000
	Sistem	,534	,060	,670	8,923	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber :Data Output SPSS yang telah diolah peneliti 2020

Dari tabel 4.35 diatas diketahui nilai constant (a) sebesar 13.801, sedangkan koefisien regresi untuk variabel independen menghasilkan nilai sebesar 0,534 yang bernilai positif. Sehingga persamaan regresi linier sederhana dapat ditulis:

$$Y = a+bX$$

$$Y = 13,801 + 0,534X$$

Persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta dari persamaan regresi ini adalah sebesar 13,801 hal ini menunjukkan jika penerapan sistem e-filling (X) bernilai 0, maka kepatuhan wajib pajak (Y) bernilai konstanta sebesar 13,801.
2. Nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,534 artinya variabel penerapan sistem e-filling memberikan kontribusi positif dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,534 atau 53,4%. Hal ini bila penerapan sistem e-filling (X) mengalami kenaikan satu, maka akan menyebabkan kenaikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 53,4%.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4.3 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations				
		Sistem		Kepatuhan
Spearman's rho	Sistem	Correlation Coefficient	1,000	,669**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepatuhan	Correlation Coefficient	,669**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Output SPSS Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui bahwa koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,669 dengan demikian besarnya hubungan Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Sumedang sebesar 0,669 dan berada pada interval 0,60 – 0,799 atau dapat dikatakan bahwa penerapan sistem E-Filling terhadap kepatuhan wajibpajak pada KPP Pratama Sumedang memiliki hubungan yang kuat.

Tabel 4.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,670 ^a	,512	,443	1,415
a. Predictors: (Constant), Sistem				
b. Dependent Variable: Kepatuhan				

Sumber : Output SPSS Hasil Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, didapat t model regresi dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,670 , nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.512, artinya bahwa besarnya pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP pratama sumedang sebesar 51,2%. Sedangkan sisanya (100% - 51,2% = 48,8%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji t, dengan tingkat signifikan 5% dan derajat bebas dk = n-2, perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,801	3,481		3,964	,000
	Sistem	,534	,060	,670	8,923	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Data Output SPSS Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan tabel 4.40 diatas terlihat hasil perhitungannya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,923 > 1,66055$ maka hipotesis (H_0) yang menyatakan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sumedang ditolak. Sedangkan hipotesis (H_1) yang menyatakan system pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sumedang diterima.

4.2. Discussion

Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap sen uang pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Penggunaannya untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Uang pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk mendanai pembangunan di pusat dan daerah, seperti membangun fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan, dan kegiatan produktif lain. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang .Dalam pemungutan pajak diperlukan adanya kepatuhan yang tinggi dari Wajib Pajak. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 193) pengertian kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat.

1. Berdasarkan skor total Pelayanan Fiskus (x) adalah baik. Penilaian secara keseluruhan dari responden mengenai Pelayanan Fiskus berdasarkan tiap indikator berada dalam kategori kuat. Dan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (y) skor totalnya adalah baik. Maka penilaian keseluruhan untuk Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan dari indikator- indikatornya berada dalam kategori kuat. Jadi kedua variabel tersebut sudah sesuai dengan harapan.
2. Berdasarkan hasil uji validitas variabel Pelayanan Fiskus (X) untuk semua item pernyataan dikatakan valid dengan nilai signifikansi lebih dari r tabel yaitu 0,05. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel pernyataan fiskus berdistribusi

normal. Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) semua item pernyataan dikatakan valid dengan nilai signifikansi lebih dari r table, yaitu 0,202. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan variabel Kepatuhan Wajib Pajak berdistribusi normal.

3. Berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk variabel Pelayanan Fiskus (X) dengan taraf signifikansi 5% r hitung $> r$ tabel = 0,840 $>$ 0,600 maka dapat dikatakan instrument tersebut reliabel. Sedangkan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) r hitung $> r$ tabel = 0,653 $>$ 0,600 instrumen tersebut dikatakan reliabel. Dan harga r hitung kedua variabel tersebut bernilai positif. Hasil perhitungan dari uji regresi sederhana dapat diketahui bahwa koefisien korelasi yang diperoleh adalah 0,408, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah berpengaruh signifikan dan cukup kuat. Hasil uji T (Parsial) menunjukkan t hitung $>$ t tabel atau sebesar 4,330 $>$ 1,989, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian diterima. Variabel Pelayanan Fiskus secara statistik menunjukkan hasil yang signifikan pada nilai lebih kecil dari α ($0,00 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,166 atau 16,6%. Sehingga dapat dikatakan Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh sebesar 16,6% terhadap Kepatuhan wajib pajak, sedangkan 83,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

5. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Fiskus (X) di KPP Pratama Sumedang berdasarkan skor total termasuk dalam kategori baik, penilaian secara keseluruhan dari responden mengenai Pelayanan Fiskus berdasarkan tiap indikator berada dalam kategori kuat. Artinya Pelayanan Fiskus di KPP Pratama Sumedang sudah baik.
2. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Sumedang berdasarkan skor total termasuk dalam kategori baik, penilaian keseluruhan untuk kepatuhan wajib pajak berdasarkan dari indikator-indikatornya berada dalam kategori kuat.. Artinya Kepatuhan Wajib pajak di KPP Pratama Sumedang sudah baik.
3. Besarnya pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Sumedang sebesar 0,166 atau 16,6%. Sehingga dapat dikatakan Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh sebesar 16,6% terhadap Kepatuhan wajib pajak, sedangkan 83,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain..

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan dan Kesimpulan. maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Sumedang. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam segala hal terutama perpajakan, maka diharapkan Pelayanan Fiskus yang diberikan lebih efektif dari sebelumnya untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.
2. KPP Pratama Sumedang diharapkan lebih memperhatikan kualitas pelayanan serta dapat memahami tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, salah satunya adalah dengan menambahkan sanksi pajak.

ACKNOWLEDGEMENTS (10 pt)

Place Acknowledgments, including information on the source of any financial support received for the work being published. Place Acknowledgments, including information on the source of any financial support received for the work being published.

REFERENCES

- Hardiansyah 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan, Edisi Pertama. Yogyakarta : CV Andi.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal. Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono, 2017 . metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta

Ahmad Ardiyansyah & Kertahadi Rizki Yudhi Dewantara. (2016). “Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Blitar) : Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Fitri Marcori (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) : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Johanes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh, Jessy D.L. Warongan (2017). “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi

Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado). : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.

Mohammad Choirul Anam , Rita Andini , Hartono (2018). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga) : Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang.

Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, Rizky Yudhi Dewantara (2016). “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang

Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang) : Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)

<https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007> Diakses 18 januari 2020

http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_16.pdf Diakses 2 februari 2020

<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-pajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>, Diakses 18 januari 2020

https://en.wikipedia.org/wiki/Tax_noncompliance, Diakses 18 januari 2020

https://www.ilmudasar.com/2017/08/Pengertian-Tugas-Wewenang-Hak-dan-Kewajiban-Fiskus_adalah.html, diakses 18 januari 2020