

## Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**Maria Varani W. Gening<sup>1</sup>**  
Universitas Merdeka Malang

**Agus Haryono<sup>2</sup>**  
Universitas Merdeka Malang  
e-mail: [agus.haryono@unmer.ac.id](mailto:agus.haryono@unmer.ac.id)

**M. Mastotok Illah<sup>3</sup>**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kertanegara Malang  
e-mail: [totok@stiekma.ac.id](mailto:totok@stiekma.ac.id)

### **Abstract**

*This research aims to determine whether there is an influence between perceptions of tax corruption and the quality of tax services on taxpayer compliance. The population in this study were individual taxpayers registered with Kpp Pratama Ruteng, totaling 97,903 people. The sample in this research was 50 individual taxpayers. Sampling used a probability sampling method with a simple random sampling approach. The data sources in this research are primary and secondary data. Secondary data was obtained directly from Kpp Pratama Ruteng regarding the number of taxpayer populations and taxpayer compliance data for the last 5 years. Meanwhile, primary data was obtained from questionnaires distributed to respondents. The research results show that the test results for variable X1 have a significance value of  $t$  of 0.390, which means that the significance value is greater than 0.05. So the perception of tax corruption is stated to have no significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Ruteng. Meanwhile, variable X2 shows the test results for a  $t$  significance value of 0.019, which means that the significance value is smaller than 0.05. So the quality of tax authorities' services is stated to have a significant influence on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Ruteng.*

**Keywords**—*Perception of Tax Corruption, Service Quality, Taxpayer Compliance*

### **Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kpp Pratama Ruteng yang berjumlah 97.903 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi sejumlah 50 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dengan pendekatan simple random sampling. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder di dapatkan langsung dari Kpp Pratama Ruteng mengenai jumlah populasi wajib pajak dan data kepatuhan wajib pajak 5 tahun terakhir. Sedangkan data primer di dapat dari kuisioner yang di sebarakan kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian pada variable X1 nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,390 yang berarti bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Sehingga persepsi korupsi pajak dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ruteng. Sedangkan variable X2 menunjukkan hasil pengujian nilai signifikansi t sebesar 0,019 yang berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga kualitas pelayanan fiskus dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ruteng.

**Kata kunci**— Persepsi Korupsi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

**I. PENDAHULUAN**

Sumber pendapatan terbesar suatu negara salah satunya berasal dari sektor pajak. Pajak memiliki potensi yang besar untuk mendukung program kerja pemerintah dalam membuat perubahan sehingga tujuan dari pemerintah dapat dicapai. Berdasarkan UU 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 mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Dalam kehidupan bernegara pajak mempunyai peran yang sangat penting, terutama di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua urusan pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan.

Pada dasarnya, untuk membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Negara kita menggunakan sistem perpajakan self assessment yang dimana tujuannya untuk memperlunak sifat memaksa dari pajak ini. Pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakatnya untuk melakukan kewajibannya secara mandiri, dengan harapan bahwa masyarakat akan melakukan kewajibannya dengan benar, dan apabila pemahaman masyarakat lebih mengerti dan peduli akan pentingnya pajak, dengan sendirinya sifat memaksa pajak akan hilang. Namun yang terjadi pada kenyataannya adalah sebaliknya bahwa sistem yang sudah baik ini dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan kewajiban pajak secara suka suka. Misalnyawajib pajak hanya membayar pajak seadanya, dan belum sesuai dengan ketentuan, selanjutnya wajib pajak menunggu aksi petugas pajak untuk memaksa membayar kekurangannya (Djufri, 2014).

**Tabel 1.** Data Kepatuhan WPOP (5 tahun terakhir)

Tahun	Wajib pajak lapor
2018	17.091
2019	20.394
2020	22.234
2021	19.859
2022	19.646

Sumber: KPP Pratama Ruteng

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajibpajak pada 5 tahun terakhir mengalami naik turun setiap tahunnya. Pada tahun 2018 wajib pajak yang melapor hanya berjumlah 17.091 orang. Di tahun 2019-2020 wajib pajak yang melaporkan kewajibannya mengalami peningkatan yaitu sebanyak 20.394 dan 22.234 orang. Sedangkan pada tahun 2021-2022 jumlah wajib pajak yang melaporkan kewajibannya kembali mengalami penurunan berturut-turut. Hal ini membuat pemerintah selalu berupaya dalam memaksimalkan kepatuhan wajib pajak agar penerimaan pajak mengalami peningkatan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Kepatuhan wajib pajak

merupakan hal yang paling penting dalam merealisasikan keberhasilan penerimaan pajak, karena apabila kepatuhan direalisasikan maka penerimaan pajak akan meningkat. Sehingga diperlukan peran dari wajib pajak itu sendiri.

Turunnya tingkat kepatuhan pajak pada wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kasus penggelapan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak menjadi pemicu tidak patuhnya wajib pajak (Christianto, 2014). Faktor lainnya yang mempengaruhi adalah adanya pandangan negatif wajib pajak atas pemberian pelayanan oleh petugas pajak yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak. Ada empat faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem perpajakan (Handayani, 2012).

Akhir akhir ini berita mengenai kasus korupsi pajak di Indonesia sedang hangat-hangatnya dibicarakan kembali. Seperti kasus korupsi yang dilakukan oleh mantan pejabat Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan, Rafael Alun Trisambodo. Dilansir dari [news.republika.co.id](https://news.republika.co.id)

Mantan pejabat pajak tersebut diduga menerima gratifikasi sebesar Rp16,6 miliar dan tindak pidana pencucian uang (TPPU) senilai Rp 100 miliar yang terjadi dalam kurun waktu 2003-2010 dan 2011-2023 dari beberapa wajib pajak atas pengkodisian dari berbagai temuan pemeriksaan di bidang perpajakan. Sebelumnya juga masih ada beberapa kasus korupsi pajak yang membuat persepsi negatif wajib pajak kepada para petugas pajak seperti kasus korupsi yang terjadi di tahun 2010, yaitu kasus dari Gayus Tambunan yang melakukan korupsi uang pajak senilai Rp 102 miliar rupiah beserta pencucian uang sebesar Rp 74 miliar. Kemudian di tahun 2012 kembali terjadi korupsi pajak yang dilakukan oleh Dhana Widyatmika dengan dugaan penerimaan gratifikasi senilai Rp 2,5 miliar atas pengelolaan utang pajak dari PT Mutiara Virgo. Di tahun 2021 kasus dari Angin Prayitno yang saat itu menjadi Direktur Pemeriksaan dan Penagihan pada Direktorat Jendral Pajak melakukan korupsi dengan menerima suap dan gratifikasi mencapai Rp 50 miliar. Beberapa kasus di atas hanyalah sebagian dari banyaknya kasus korupsi pajak yang terjadi, hal tersebut menimbulkan turunya kepercayaan wajib pajak dan menimbulkan persepsi negatif kepada para pejabat fiskus sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Fakta fakta yang terjadi membuat masalah dalam lingkungan pemerintahan negara kita, maka upaya yang harusnya dilakukan oleh pemerintah untuk membuat wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajibannya adalah dengan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan. Artinya, fiskus harus mampu memberikan pelayanannya secara maksimal. Pelayanan fiskus dikatakan baik dapat dilihat dari cara fiskus berpenampilan yang menarik dan sopan santun, adanya sikap terbuka kepada masyarakat, bersikap ramah pada saat melakukan pelayanan, serta mampu memahami kebutuhan wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa kepercayaan dan kepuasan bagi wajib pajak sehingga berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Dari penelitian penelitian sebelumnya sudah banyak yang membahas mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan hasil penelitian yang berbeda beda. Adapun hasil Penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Hamida (2016) membuktikan bahwa persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Batu. Penelitian Jessica Novia (2013) tentang persepsi pelayanan aparat, pengetahuan wajib pajak, dan pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan bahwa persepsi pelayanan aparat, pengetahuan wajib pajak, dan pengetahuan korupsi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha di kota Probolinggo. Penelitian Stefanie dan Amelia (2020) tentang pengaruh motivasi wajib

pajak dan persepsi korupsi pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening menghasilkan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap kesadaran dan kepatuhan pajak, sedangkan persepsi korupsi tidak berpengaruh terhadap kesadaran dan kepatuhan pajak.

## II. METODE

### A. Defenisi Operasional Variable

Nuridin (2019) menyatakan bahwa defenisi operasional adalah mendefenisikan variable secara operasional sesuai dengan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi ataupun pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Pada penelitian ini terdapat dua variable yaitu variable dependen atau variable terikat dan variable independen atau variable bebas.

Variable dependen merupakan variable yang dipengaruhi oleh variable independen, sedangkan variable independen adalah variable yang mempengaruhi variable dependen. Adapun variable dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan variable independen dalam penelitian ini adalah persepsi korupsi pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2).

#### 1. Variable Dependen

Kepatuhan wajib pajak (Y) merupakan kondisi dimana wajib pajak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan undang undang perpajakan yang berlaku.

#### 2. Variable Independen

- a. Persepsi korupsi pajak (X1) merupakan pandangan wajib pajak dalam mengartikan kasus penyelewengan uang negara yang terjadi di Indonesia yang dilakukan oleh petugas fiskus.
- b. Kualitas pelayanan fiskus (X2) merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh fiskus untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dan percaya akan pelayanan tersebut. Jika pelayanan dilakukan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan mendapat persepsi yang baik dari wajib pajak, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang didapatkan oleh wajib pajak tidak sesuai harapan maka kualitas pelayanan mendapat persepsi yang buruk dari wajib pajak.

### B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari elemen elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Chandrarin, 2017:125). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ruteng yang berjumlah 97.903 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi sejumlah 50 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sample yang dilakukan secara acak, dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel dalam penelitian ( Chandrarin, 2017).

### C. Teknik Analisis Data

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan antara variabel- variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), (Chandrarin, 2017). Tujuannya digunakan analisis ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau untuk membuktikan apakah terdapat hubungan fungsional antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan antara variabel- variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Tujuan di gunakan analisis ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 2.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.612	7.458		.887	.380		
	Persepsi korupsi pajak	.268	.309	.119	.867	.390	.980	1.020
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.172	.071	.333	2.433	.019	.980	1.020

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS, dapat diketahui persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Y = 6,612 + 0,268x_1 + 0,172x_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- α : Konstanta
- b<sub>1,2</sub> : Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> : Persepsi Korupsi Pajak
- X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan Fiskus
- e : Standard error

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta yaitu 6,612 artinya dapat dinyatakan bahwa nilai variabel kepatuhan wajib pajak (dependen) adalah 6,612 satuan dengan asumsi apabila tidak ada nilai variabel persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus (independen).
- b. Nilai koefisien regresi variable persepsi korupsi pajak (X<sub>1</sub>) adalah 0,268 artinya jika ada kenaikan atau penurunan satuan dari variable persepsi korupsi pajak (X<sub>1</sub>), maka akan meningkatkan atau menurunkan variable kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,268 dengan asumsi nilai koefisien variable kualitas pelayanan fiskus adalah tetap atau konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variable kualitas pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) adalah 0,172. artinya jika ada kenaikan atau penurunan satuan dari variable kualitas pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>), maka akan meningkatkan atau menurunkan variable kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,172 dengan asumsi nilai koefisien variable persepsi korupsi pajak adalah tetap atau konstan.

**B. Hasil Pengujian Hipotesis**

**1. Uji t**

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan pada tiap variable bebasterhadap variable

terikat untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variable bebas secara individual mampu menjelaskan variable terikat.

Jika nilai signifikan  $t < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antar satu variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan  $t > 0,05$ , maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Sebelum melakukan analisis uji parsial terlebih dahulu peneliti menguraikan nilai dari tabel dalam penelitian ini dengan menggunakan uji 2 arah dimana  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 50 - (2+1) = 47$ , maka didapatkan t-tabel sebesar 2,013.

**Tabel 3.** Uji t (Parsial)

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.
<i>Constanta</i>	0,887	2,013	0,380
Persepsi Korupsi Pajak	0,867	2,013	0,390
Kualitas Pelayanan Fiskus	2.433	2,013	0,019

Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui hasil uji t dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Nilai t-hitung untuk variable persepsi korupsi pajak (X1) adalah 0,867 dan t-tabel sebesar 2,013 dengan tingkat signifikan sebesar 0,390. Karena nilai t-hitung  $<$  t-tabel dan nilai signifikan  $>$  0,05 maka dapat dikatakan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak atau dapat diartikan bahwa persepsi korupsi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ruteng.
- Nilai t-hitung pada variable kualitas pelayanan fiskus (X2) adalah 2,433 dan t-tabel sebesar 2,013 dengan tingkat signifikan sebesar 0,019. Karena nilai t-hitung  $>$  t-tabel dan nilai signifikan  $<$  0,05 maka dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima atau dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ruteng.

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara semua variable independen terhadap variable dependen. Uji F bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama sama antara variable independen terhadap variable dependen.

**Tabel 4.** Uji F Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F-hitung	F-tabel	Sig.
1 Regression	67.228	2	33.614	3.706	3.191	.032 <sup>a</sup>
Residual	426.292	47	9.070			
Total	493.520	49				

Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai F-hitung sebesar 3,706 lebih besar dari nilai F-tabel yaitu 3,191 dengan tingkat signifikansi 0,032 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Karena nilai F-hitung  $>$  F-tabel dan nilai signifikan  $<$  0,05 maka dapat diartikan bahwa variable independen yaitu X1, X2 berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

**3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarpengaruh dari variable independen terhadap variable dependen dengan mengkuadratkan korelasi. Apabila nilai *Adjusted R Square* semakin kecil maka kemampuan tiap variable independen dalam menjelaskan variasi dependen semakin terbatas. Apabila nilai *Adjusted R Square* mendekati satu maka variable-variable independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen.

**Tabel 5.** Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.369 <sup>a</sup>	.136	.099	3.012

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Persepsi Korupsi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah 2024

Koefisien korelasi (R)= 0,369<sup>a</sup> yang menunjukkan pengaruh persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 36,9%. Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) menunjukkan pengaruh persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel di atas maka pengaruh persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 36,9% dan sisanya (100%- 36,9%) 63,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini.

**C. Pembahasan**

**1. Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil perhitungan pada variable persepsi korupsi pajak (X1) menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 0,867 dan nilai t-tabel sebesar 2,013 dengan tingkat keyakinan 95%. Karena nilai t-tabel > t-hitung maka dapat diketahui bahwa Ho diterima dan H1 ditolak sehingga dapat dikatakan variable persepsi korupsi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya persepsi wajib pajak terhadap korupsi pajak tidak berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pada tabel 14 menunjukan hasil pengujian nilai signifikansi t sebesar 0,390 yang berarti bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Sehingga persepsi korupsi pajak dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ruteng. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Klarista (2022), Kartika (2020), yang menyatakan bahwa persepsi korupsi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prakusya (2020), yang menyatakan bahwa persepsi korupsi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Adanya pandangan negatif dari wajib pajak terhadap fiskus akan kasus kasus korupsi yang terjadi tidak membuat para wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayar kewajibannya. Hal ini dikarenakan wajib pajak percaya terhadap persepsi yang mereka pikirkan benar adanya dan menganggap itu sebagai hal yang wajar walaupun mereka merasa resah akan hal itu. Walaupun terdapat kekhawatiran akan penyalahgunaan dan publik, kenyataannya pajak tetap menjadi tulang punggung pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program dan kegiatan publik, termasuk pembangunan infrastruktur, layanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Terlepas dari ketidakpercayaan yang mungking timbul akibat kasus-kasus korupsi yang

menggemparkan, penting untuk diingat bahwa pajak adalah wujud kontribusi sosial bagi pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Meskipun terjadi ketidakpastian dan ketidakadilan dalam sistem, tetap patuh dalam membayar pajak menjadi bentuk partisipasi yang diperlukan dalam memperbaiki kondisi negara dan memastikan kelangsungan program-program yang memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Oleh karena itu, meskipun ada kasus korupsi yang terjadi, penting bagi wajib pajak untuk memahami pentingnya kewajiban mereka dalam membayar pajak demi membangun negara yang lebih baik.

Kasus korupsi pajak dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga perpajakan dan fiskus. Namun jika para pelaku korupsi pajak diberi tindakan atau hukuman yang berat agar memberi efek jera kepada mereka maka hal itu dapat merubah cara pandang wajib pajak terhadap lembaga perpajakan sehingga wajib pajak mematuhi dan tetap menjalankan kewajibannya. Jika semakin tinggi tingkat persepsi korupsi pada wajib pajak terhadap fiskus yang melakukan korupsi pajak, tanpa adanya hukuman yang berat kepada fiskus yang melakukan korupsi makahal ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Sistem perpajakan yang di terapkan di Indonesia adalah *self assesment* yang berarti bahwa wajib pajak diberi kepercayaan untuk memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Adanya penerapan sistem ini juga bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kecurangan, penyelewengan, penyuapan, serta korupsi yang dilakukan oleh fiskus. Pemberlakuan secara tegas terhadap fiskus yang melakukan korupsi dapat menjadikan wajib pajak merasa tenang dan menambah tingkat kepercayaan terhadap lembaga perpajakan agar tidak merasakan keresahan mengenai adanya korupsi di dalam lembaga perpajakan.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan pada variable kualitas pelayanan fiskus (X2) menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 2,433 dan nilai t-tabel sebesar 2,013 dengan tingkat keyakinan 95%. Karena nilai t-tabel < t-hitung maka dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima sehingga dapat dikatakan variable kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan hubungan pengaruhnya adalah positif.

Pada tabel 14 menunjukkan hasil pengujian nilai signifikansi t sebesar 0,019 yang berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga kualitas pelayanan fiskus dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ruteng. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prakusya (2020), Klarista (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2020), Afifah (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fiskus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka hal ini dapat menumbuhkan rasa puas dari diri wajib pajak, dan semakin wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan patuh terhadap aturan perpajakan. Bentuk pelayanan yang baik meliputi pelaporan yang mudah, fiskus yang ramah, cakap dan cepat tanggap dalam memberikan informasidan solusi dalam membantu persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak, serta sisem pembayaran yang mudah, fasilitas yang memadai, lengkap, serta nyaman. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan bentuk pelayanandari fiskus yang baik membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat.

Petugas pajak yang memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Dengan adanya fasilitas-fasilitas



tersebut dapat dikatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ruteng telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajibannya.

#### IV. SIMPULAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi selain variable yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi korupsi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Ruteng.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Ruteng.

#### V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk lembaga perpajakan memberi sanksi yang tegas dan hukuman yang berat dan seadil-adilnya kepada petugas pajak yang melakukan tindakan korupsi pajak. Serta kepada instansi terkait diharapkan untuk selalu memperhatikan dan mempertahankan kualitas layanan menjadi lebih baik lagi terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang ada dan memberi dampak terhadap peningkatan kepatuhan membayar pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variable lain yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta dapat menambah sampel penelitian yang lebih banyak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chandrarin. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Edisi. Cetakan Ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- Christianto, F.V., dan Suyanto. (2014). *Pengaruh Pemahaman Tindak Pidana Korupsi dan Pemahaman Penghindaran Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 13(1).
- Irawan (2020). *Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Dan Persepsi Keadilan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening*.
- Kartika, et al (2020). *Pengaruh Persepsi Korupsi dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon*. *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(1), 126–134.
- Klarista (2022). *Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis (Rambis)*. ISSN 2797-958x, Vol 2, No 1, 2022, 41-54. <https://doi.org/10.35912/rambis.v2i1.104>
- Prakusya, D. (2020). *Pengaruh Persepsi Korupsi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. [http://eprints.uhara.ac.id/743/1/SKRIPSI-DITA%20PRAKUSYA\\_1612321053.pdf](http://eprints.uhara.ac.id/743/1/SKRIPSI-DITA%20PRAKUSYA_1612321053.pdf).

- Rachmania et. al. (2016). *Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Kota Batu)*.
- Republika. (2023). *Rafael Alun Didakwa Terima Gratifikasi Rp 16,6 Miliar*. <https://news.republika.co.id/berita/s06syu330/rafael-alun-didakwa-terima-gratifikasi-rp-166-miliar>. diakses pada 25 Oktober 2023.
- Sari (2020) *Persepsi Wajib Pajak Terhadap Citra Perpajakan Indonesia Setelah Fenomena Kasus Korupsi Pajak. Jurnal Riset Akuntansi Bisnis dan Manajemen volume 27, Nomor 1, Halaman 15-28*.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Tambun, S., & Septriani, M. (2018). *Dampak Persepsi Korupsi Pajak Dan Konflik Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Sosialisasi Direktorat Jendral Pajak (Studi Kasus pada Pelaku Wajib Pajak di Jakarta Utara)*. *Media Akuntansi Perpajakan*, 3(2), 40–50.
- Tanilasari, Gunarso. (2017). *Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan*. *Jurnal akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 3, No. 1, Tahun 2017.
- Undang-Undang No 28 Tahun 2007 *Ketentuan umum dan tata cara perpajakan*.
- Veronica, A., Nurazlina, N., & Sofyan, A. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru*. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, 2(2), 115.
- Wiyarni, Hartini & Djuhari, D. (2018). *Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Pajak*, *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10(1), 14-23.