

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sistem Perpajakan terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak

Sitti Muliana¹, Nur Fatwa Basar², Iga Mawarni³

¹²³STIE Tri Dharma Nusantara, Makassar, Sulawesi Selatan.

¹Muliana200785@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus pada persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak, *system* perpajakan pada persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak. Metode analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak. Kedua sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of tax authorities' service quality on taxpayer perceptions of tax evasion, the tax system on taxpayer perceptions of tax evasion. Methods of data analysis using descriptive statistical analysis techniques and multiple regression analysis. The results of the study show that first the quality of tax authorities has positive and significant effect on the taxpayer's perception of tax evasion. Both taxation systems have a positive and significant effect on taxpayer perception of tax evasion.

Volume 7
Nomor 2
Halaman 154-160
Makassar, Desember 2022
p-ISSN 2528-3073
e-ISSN 24656-4505

Tanggal masuk
9 Desember 2022
Tanggal Revisi
17 Desember 2022
Tanggal diterima
19 Desember 2022

Kata kunci :

Kualitas Pelayanan
Fiskus, Sistem
Perpajakan, Penggelapan
Pajak

Keywords :

Tax Authorities Service
Quality, Tax System, Tax
Evasion



Mengutip artikel ini sebagai : Muliana, Sitti, Basar, Nur Fatwa, dan Mawarni, Iga. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sistem Perpajakan terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak. *Tangible Jurnal*, 7, No. 2, Desember 2022, Hal. 154-160.
<https://doi.org/10.53654/tangible.v7i2.295>

PENDAHULUAN

Penerimaan negara berasal dari sektor internal maupun eksternal. Sumber penerimaan sektor internal salah satunya adalah pinjaman luar negeri sedangkan sektor internal salah satunya adalah pajak. Agar pinjaman dari pihak eksternal tidak meningkat atau berkurang, pemerintah terus memaksimalkan penerimaan pajak. (Arum, 2012). Partisipasi wajib pajak akan membantu peningkatan penerimaan pajak terlepas dari peran Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak).

Setelah terjadinya reformasi perpajakan pada tahun 1983 yang mana sistem perpajakan di Indonesia diubah dari *Official assessment system* menjadi *self assessment system* (Friskianti dan Handayani, 2014). Harahap, 2004 (dalam Arum, 2012) menyatakan bahwa dianutnya sistem *Self Assessment* menuntut adanya kesadaran dan kepatuhan dari wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

Dalam penelitian Supadmi (2010) (dalam Arum 2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahtamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Pemerintah berupaya untuk menangani kecurangan dalam perpajakan yaitu dengan cara melakukan pemeriksaan pajak. Melalui pemeriksaan pajak ini kemungkinan terdeteksinya kecurangan yang dilakukan oleh Wajib Pajak semakin besar. Keadilan dalam perpajakan juga mempengaruhi seseorang untuk melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*). Wajib Pajak akan menganggap pajak bersifat adil apabila pajak yang dikenakan sebanding dengan kemampuan membayarkan manfaat yang diterima (Waluyo dan Ilyas, 2007 dalam Felicia, I., & Erawati, T. (2017)

Alasan mengambil judul ini dikarenakan fenomena ini sangat menarik untuk dikaji dan diteliti lebih mendalam lagi melalui sebuah penelitian untuk mengetahui faktor sistem perpajakan dan teknologi perpajakan dapat berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak. Atas dasar itulah penulis melakukan penelitian ulang dengan mengangkat judul penelitian yaitu "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sistem Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak".

Adapun penelitian terdahulu yang diteliti oleh Nurfadila, (2020) yang menguji pengaruh keadilan, sistem perpajakan, kualitas pelayanan dan terdeteksinya kecurangan terhadap penggelapan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini, Sistem perpajakan berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak Semakin tinggi keadilan, maka persepsi wajib pajak mengenai tax evasion akan semakin tinggi.

Sedangkan menurut Felicia dan Erawati (2017) yang menguji pengaruh sistem perpajakan, sanksi perpajakan dan tarif pajak terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak Makassar, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak.

Kemudian yang diteliti oleh Kamil (2021) yang menguji Pengaruh kualitas pelayanan, sistem perpajakan, sanksi denda, kemampuan finansial dan persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) pada wajib pajak di wilayah DKI Jakarta semakin baik sistem perpajakan yang ada maka akan membuat semakin berkurangnya penggelapan pajak (*tax evasion*) pada masyarakat.

LANDASAN TEORI

Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Etika Penggelapan Pajak

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Penelitian yang

dilakukan oleh Putri, dkk (2017) dapat membuktikan bahwa wajib pajak mendapatkan pelayanan cukup baik dari petugas pajak dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan fiskus sangat perlu untuk dipertahankan guna memberikan tingkat kepercayaan dan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak. Hasil penjelasan secara teoritis kemudian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yetmi (2014) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan dari wajib pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan antara Sistem Perpajakan terhadap Etika Penggelapan Pajak

Pada dasarnya sistem perpajakan adalah tentang tinggi rendahnya tarif pajak, mekanisme pajak dan pertanggungjawaban iuran pajak yang diperlukan untuk pembiayaan penyelenggaraan negara dan pembangunan. Wajib pajak diberi kepercayaan untuk membayar, menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang (*self assessment*), sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan lebih rapi, terkendali, sederhana, dan dapat mudah dipahami kepada wajib pajak.

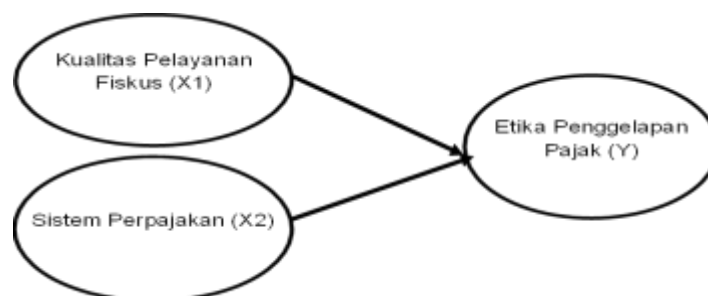
Relevansi sistem perpajakan dengan teori atribusi setiap wajib pajak mempunyai pandangan tersendiri mengenai sistem pajaknya. Apabila semakin baik penerapan *self assessment system* akan menghasilkan pajak yang optimal, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya sehingga kecenderungan melakukan tindakan *tax evasion* semakin menurun dan sebaliknya apabila sistem perpajakan buruk, wajib pajak melakukan penyelewengan seperti tindakan *tax evasion* akan meningkat.

Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuannya untuk membayar pajak (*ability to pay*) dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Teori keadilan menurut Rawls (1971) menyatakan bahwa pemungutan pajak harus bersifat final, adil dan merata. Semakin adil sistem perpajakan yang berlaku menurut seorang wajib pajak maka tingkat kepatuhannya akan semakin meningkat, hal ini berarti bahwa kecenderungannya untuk melakukan (penggelapan pajak) *tax evasion* akan semakin berkurang. Dengan demikian hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H1 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi wajib pajak pribadi mengenai penggelapan pajak.

H2 : Sistem Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi wajib pajak pribadi mengenai penggelapan pajak.

Gambar 1: Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Metode analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden. Adapun penelitian ini menggunakan rumus slovin dari jumlah populasi dengan jumlah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sebesar 157.360 maka jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus, sistem perpajakan dan penggelapan pajak. Hasil uji statistik deskriptif disajikan dalam Tabel 1 berikut

Tabel 1: Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	31	40	35,58	2,575
Sistem Perpajakan	100	26	40	34,45	2,709
Penggelapan Pajak	100	12	30	20,06	3,665
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah data sampel yakni sebanyak 100. Dari 100 sampel tersebut (minimum) variabel Kualitas pelayanan fiskus sebesar 31, sistem Perpajakan sebesar 26 dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak sebesar 12. Total (maximum) variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 40, variabel Sistem Perpajakan sebesar 40 dan variabel Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak sebesar 30. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai nilai standar deviasinya 2,575 dan nilai mean 35,58 variabel sistem Perpajakan mempunyai nilai standar deviasi 2,709 dan nilai mean 34,45, dan variabel Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak mempunyai nilai standar deviasinya 3,665 dan nilai mean 20,06. Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel yang diteliti oleh peneliti tidak terjadi outliers pada data yang diteliti, karena nilai standar deviasi kurang dari nilai mean.

Tabel 2: Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	108,908	2	54,454	4,327	,016 ^b
Residual	1220,732	97	,12585		
Total	1392,640	99			

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan hasil perhitungan nilai F sebesar 4,327

dengan nilai signifikan 0,016 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sistem perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Wajib Pajak.

Tabel 3: Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	3,939	6,181		
Kualitas Pelayanan Fiskus	,110	,141	,077	,779	,438
Sistem Perpajakan	,355	,134	,262	2,653	,009

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 3, dapat diperoleh suatu model persamaan regresi linear berganda, dimana nilai beta diambil dari *Unstandardized coefficients* sebagai berikut:

$$Y = 3,939 + 0,110x_1 + 0,355x_2 + e$$

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 3 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan t_{hitung} sebesar 0,779 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,438. Nilai 0,438 memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak berarti hipotesis ditolak. Hasil ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dari aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggelapan pajak, semakin berkualitas pelayanan aparat pajak maka wajib pajak cenderung tidak melanggar perpajakan. Hal tersebut terjadi karena mereka telah diapresiasi dengan baik oleh petugas pajak atas pembayaran pajaknya. Sherly (2017), Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak badan merasa dihargai dan merasa diberikan fasilitas, sehingga membuat wajib pajak badan merasa lebih dimudahkan dalam melakukan pemenuhan pajaknya.

Sedangkan sistem perpajakan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,653 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,09. Nilai 0,09 memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Menunjukkan bahwa sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak berarti hipotesis diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sasmito (2017) yang menyatakan bahwa Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak

SIMPULAN

1. Berdasarkan analisis secara parsial (uji-t), ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa variabel independen, yaitu kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan Pada Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat) maka dinyatakan hipotesis pertama ditolak. semakin berkualitas pelayanan aparat pajak maka wajib pajak cenderung tidak melanggar perpajakan.
2. Berdasarkan analisis secara parsial (uji-t), ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa variabel independen, yaitu sistem perpajakan berpengaruh Pada Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat) maka dinyatakan hipotesis kedua diterima. Artinya

sangat penting untuk memperhatikan dari sisi sistem perpajakan untuk mengetahui seperti apa persepsi wajib pajak mengenai kasus penggelapan pajak yang terjadi dikarenakan jika sistem perpajakan baik maka akan mempermudah mendapatkan informasi yang akurat dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 1
- Felicia, I., & Erawati, T. (2017). *Pengaruh Sistem Perpajakan, sanksi perpajakan dan tarif pajak terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak*. Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha, 25(2), 226-234.
- Friskianti dan Handayani. 2014. *Pengaruh Self Assessment system, keadilan, teknologi perpajakan, dan ketidakpercayaan kepada pihak fiskus terhadap tindakan tax evasion*. AAJ Volume 3
- Kamil Islamiah. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Perpajakan, Sanksi Denda, Kemampuan Finansial dan Presepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggelapan Pajak (Tax evasion)*. Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI), Vol 1, No. 1, Maret 2021, hlm 17-44
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi, Yogyakarta.
- Nurfadila, N. 2020. *Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar*. Celebes Equilibrium Journal.
- Paramita, A.A Mirah Pradnya dan Budiasih, I Gusti Ayu Nyoman. 2016. *Pengaruh Sistem Perpajakan, Keadilan, dan Teknologi Perpajakan Pada Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.17.2, hal 1030-1056.
- Permatasari, Inggrid, 2013. *Meminimalisasi Tax evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Ketepatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah*. Jurnal.: UNDIP, Semarang.
- Putri,H,dkk. 2017. *Pengaruh Sistem perpajakan, Diskriminasi, Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Presepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kota Pekanbaru)*. Doctoral dissertation Riau University.
- Sari, R. V. Y., & Susanti, N. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Ufnit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 2(1).
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung : Penerbit Rekayasa Sains.
- Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Bandung : Penerbit Rekayasa Sains.
- Siti Kurnia Rahayu. 2020. *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi*. Edisi Revisi. Bandung. Penerbit Rekayasa Sains.
- Suminarsasi dan Supriyadi. 2011. *Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan dan Diskriminasi terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion)*. Jurnal Simposium Nasional Akuntansi XV. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Wicaksono Murti, Hangga, Jullie J Sondakh dan Harijanto Sabijono, 2014, *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.

Yetmi, Y. S., Darmayanti, Y., & Yulistia, R. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak*. Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University, 5(1).