

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Tahun 2019 – 2021

Fajar Khoirul Anam¹, Ratih Kumala^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : fajarkhoirulanam04@gmail.com¹, rhaty07@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Tax Service Quality, Tax Audit, Trust, Taxpayer Compliance

The largest state revenue comes from taxes. The Directorate General of Taxes has well established a continuous development mission to meet the needs of the state through the government. So it is important for the Individual Taxpayer Compliance Level to be able to contribute to national development. The purpose of this study was to analyze the effect of tax service quality, tax audit, and taxpayer trust on the Individual Taxpayer Compliance Level at the Cileungsi Small Tax Office in 2019-2021. This study used a quantitative approach with a population of 100 respondents. Data collection used a questionnaire that has been tested for validity and reliability, and the data analysis used multiple linear analysis. The results of the t-test research on the tax service quality variable obtained a t-count value of 9.826 with a significance of 0.000. So it can be interpreted that there was a positive and significant effect of the tax service quality on Individual Taxpayer Compliance level. The results of the t-test on the tax audit variable obtained a t-count value of -0.272 with a significance of 0.787, there was no effect of tax audit on Individual Taxpayer Compliance level. The results of the t-test on the taxpayer trust variable obtained a t-count value of 8.727 with a significance of 0.000. Therefore, it can be interpreted that there was a positive and significant effect of taxpayer trust on Individual Taxpayer Compliance level. The tax service quality, tax audits, and taxpayer trust on Individual Taxpayer Compliance level obtained a value of f arithmetic 72.007 > f table 2.70 with a significance of 0.000 < 0.05 it can be concluded that the tax service quality, tax audits, and taxpayer trust had a positive and significant effect on the Individual Taxpayer Compliance level.

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak baik itu besar ataupun kecil tergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang mau memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maka dari itu tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi ataupun rendah akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajibannya, pelayanan yang baik dan sanksi pajak untuk mengatur agar semua sistem perpajakan berjalan dengan baik sesuai yang diinginkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Pemeriksaan pajak yang di lakukan kepada Wajib Pajak merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pemeriksaan Wajib Pajak diharapkan dapat menimbulkan ketaatan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Semakin meningkatnya kepatuhan dalam bidang perpajakan diharapkan dapat pula meningkatkan penerimaan pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi merupakan salah satu KPP yang di bawahi oleh Direktorat Jendral Pajak di wilayah Bogor. Berikut adalah target dan realisasi pajak di KPP Pratama Cileungsi :

Tabel I.1
Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Cileungsi
2019-2021

Tahun	2019	2020	2021
Target	Rp 1.646.987.049.000	Rp 1.669.215.947.000	Rp 1.272.296.123.000
Realisasi	Rp 1.725.811.959.766	Rp 1.466.048.831.215	Rp 1.180.284.864.126

Sumber : Seksi Pengolahan Data KPP Pratama Cileungsi 2021

Pada tabel I.1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak untuk tiga tahun terakhir belum mencapai target yang ditentukan oleh KPP Pratama Cileungsi, hal ini disebabkan oleh banyak faktor dan akan menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah Daerah terutama oleh Kantor Pajak itu sendiri. Fenomena yang terjadi di Kantor Pajak Pratama Cileungsi juga terlihat dari rasio kepatuhan wajib pajak yang juga rendah sebagai berikut :

Tabel I.2
Tingkat Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT

Tahun	WPOP Terdaftar SPT	Realisasi	Persentase %
2019	8.572	6.152	71,77%
2020	38.777	36.637	94,48%
2021	35.264	35.902	101,81%

Sumber : Seksi Pengolahan Data KPP Pratama Cileungsi 2021

Dari tabel I.2 dapat dilihat bahwa WPOP yang terdaftar tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yaitu dari 8.572 di tahun 2019 menjadi 38.777 di tahun 2020 dan mengalami penurunan sebesar 35.264 ditahun 2021, namun realisasi kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT menurun dari 38.777 di tahun 2020 menjadi 35.264 ditahun 2021. Dari tabel ini dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan atau melakukan kewajiban perpajakannya masih sangat rendah.

Maka dari itu Direktorat Jendral Pajak mempunyai tugas untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan, menerapkan standar khusus perpajakan dan membenasi sistem administrasi perpajakan agar meningkatkan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan latar belakang yang sudah dijabarkan peneliti, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut (Siagian, Sondang, 2012) Administrasi dapat diartikan “sebagai serangkaian proses kerja antar dua orang atau lebih yang didasarkan atas kebutuhan kebutuhan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. **Administrasi Publik** : Menurut Caiden (1982) dalam (Revida, 2020) administrasi publik adalah” fungsi yang berasal dari keputusan, perencanaan, perumusan, sasaran serta tujuan kerja dalam suatu organisasi”.
3. **Pajak** : Menurut (Mardiasmo, 2016) pajak adalah “iuran dari rakyat yang diberikan untuk Negara berlandaskan undang-undang dan dapat dipaksakan dan hal ini tidak mendapatkan jasa timbal atau kontraprestasi secara langsung dan digunakan untuk keperluan umum”.
4. **Wajib Pajak** : Menurut (Muzammil, 2016) wajib pajak adalah “Seseorang yang sudah terdaftar atau memiliki NPWP namun tidak hanya itu orang yang tidak memiliki NPWPpun bisa dikatakan sebagai wajib pajak jika seseorang tersebut benar-benar sudah memilikin kewajiban dan hak sebagai wajib pajak”.
5. **Kepatuhan Pajak** : Menurut (Prabandaru, 2019) kepatuhan pajak adalah “Suatu tindakan patuh atau sadarnya seseorang terhadap kewajiban perpajakannya dan melakukannya dengan tertib dari wajib pajak, sekelompok orang atau badan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”.
6. **Pelayanan Pajak** : Menurut (Susmita, 2016) kualitas pelayanan pajak “adalah segala layanan yang dilakukan semaksimal mungkin dan dilakukan sebaik mungkin sesuai dengan ketentuan yang berlaku bertujuan untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan wajib pajak”.
7. **Pemeriksaan Pajak** : Menurut (Rosalina, 2020) pemeriksaan pajak adalah “Sekumpulan data dan informasi yang dilakukan secara objektif dan profesional berdasarkan standar pemeriksaan dalam rangka pemeriksaan kepatuhan perpajakan atau untuk tujuan lain guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang diberlakukannya. Pengumpulan bukti dan kegiatan pengolahan”.
8. **Kepercayaan Wajib Pajak** : Menurut (Rosalina, 2020) Keyakinan pada negara dan hukum adalah “Ukuran dari apa yang diharapkan wajib pajak dari pemerintah dan sistem hukum saat ini dan didasarkan pada nilai dan norma yang ada”.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau menganalisis pengaruh pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Bekasi. Dilhat bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu Pelayanan Pajak (X1), Pemeriksaan Pajak (X2) dan Kepercayaan Wajib Pajak (X3), terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi (Y). Pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan dan digunakan sebagai perbandingan pelayanan yang diberikan oleh fiskus dengan keinginan pelanggan atau wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP maka semakin patuh wajib pajak saat membayar pajak. Adanya pelayanan yang baik berupa kecepatan dan

kemudahan Ditjen Pajak, serta rasa aman dalam memberikan pelayanan Membangun sikap patuh dalam memenuhi kewajiban wajib pajak.

Teori atribusi relevan jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus saat memungut pajak dari wajib pajak. Persepsi pribadi dan kesan lingkungan dari otoritas pajak memang mempengaruhi penilaian pribadi dari pajak itu sendiri. Kesan tersebut diungkapkan oleh orang tersebut melalui tindakan, apakah patuh atau tidak.

2. Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi.

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak terhadap Wajib Pajak untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan lain untuk menentukan pembayaran pajak dan/atau untuk menegakkan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan untuk keperluan lain. Menurut hidayat (2013) dalam (Arifin, 2019). Dengan melakukan pemeriksaan pajak, wajib pajak dapat menemukan kesalahan dalam pelaksanaan perpajakan dan wajib pajak dapat menghindari sanksi yang dapat merugikan mereka. Menghindari sanksi bagi wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Teori atribusi relevan jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak yang dikompromikan oleh pemeriksaan pajak. Kesadaran diri dan kesan lingkungan hukum perpajakan dalam pemeriksaan pajak tentunya mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri, apalagi jika ada sanksi perpajakan. Dan kesan seseorang itu terwujud melalui tindakan, apakah dia patuh atau tidak.

3. Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi.

Membangun kepercayaan wajib pajak terhadap pajak dan kantor pajak merupakan sesuatu yang sangat sulit, hal ini dikarenakan oleh beberapa hal salah satunya adanya ketidak transparan pajak ke pada wajib pajak. Keyakinan adalah harapan yang dimiliki wajib pajak terhadap pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak.

Kepercayaan kepada fiskus tidak terlepas dari kualitas badan pajak dan pelayanannya sebagai keinginan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Khalayak pelayanan untuk pelayanan kepuasan wajib pajak perpajakan kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat meningkat. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi.

Pelayanan perpajakan sangat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan memberikan layan yang baik dan benar akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan dengan hal itu diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Setelah pelayanan dirasa sudah baik maka diimbangi dengan pemeriksaan pajak, dimana tujuannya untuk mengorganisir wajib pajak yang melakukan sengketa pajak atau wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Dua hal ini akan menjadi langkah yang baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiono (2015: 14), metode kuantitatif adalah: “Metode penelitian yang merujuk pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti sample dan populasi penelitian. Untuk menentukan sample dalam metode ini biasanya dilakukan secara random sampling sedangkan data yang dikumpulkan”.

Metode ini bertujuan untuk menguji atau mengukur seberapa besar pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel terikat. Jenis Penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Yang dimaksudkan asosiatif yaitu cara menentukan hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya sedangkan kausal ingin mencari tau sebab dan akibat antara hubungan variabel dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan data pada penelitian. Untuk mengetahui hasil uji valid atau tidak dilihat dari nilai $r_{tabel} < r_{hitung}$ yang diambil dari output SPSS. r_{tabel} yang digunakan pada penelitian menggunakan rumus $df = n - 2$ yakni $df = 100 - 2 = 98$, sehingga r_{tabel} mendapatkan nilai sebesar 0,196. Berikut adalah hasil lengkap dari uji validitas:

Tabel IV. 75
Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	X1.1	0,754	0,196	Valid
	X1.2	0,747	0,196	Valid
	X1.3	0,828	0,196	Valid
	X1.4	0,754	0,196	Valid
	X1.5	0,720	0,196	Valid
	X1.6	0,847	0,196	Valid
	X1.7	0,683	0,196	Valid
	X1.8	0,708	0,196	Valid
	X1.9	0,714	0,196	Valid
	X1.10	0,211	0,196	Valid
Pemeriksaan Pajak (X2)	X2.1	0,650	0,196	Valid
	X2.2	0,747	0,196	Valid
	X2.3	0,557	0,196	Valid
	X2.4	0,494	0,196	Valid
	X2.5	0,718	0,196	Valid
	X2.6	0,655	0,196	Valid
	X2.7	0,596	0,196	Valid
	X2.8	0,487	0,196	Valid
	X2.9	0,476	0,196	Valid
	X2.10	0,586	0,196	Valid
	X2.11	0,718	0,196	Valid
	X2.12	0,243	0,196	Valid

	X2.13	0,244	0,196	Valid
	X2.14	0,223	0,196	Valid

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi pada tiap item pernyataan. Dalam penelitian ini perhitungan statistik dibantu dengan software SPSS versi 22. Hasil reliabilitas dilihat dari cronbach alpha. Hasil dikatakan reliabel jika cronbach alpha > 0,60 dan sebaliknya. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel IV. 76
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan pajak (X1)	0,890	Reliabel
Pemeriksaan pajak (X2)	0,793	Reliabel
Kepercayaan wajib pajak (X3)	0,962	Reliabel
Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)	0,697	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 22 Tahun 2022

Berdasarkan tabel dari keseluruhan variabel kualitas pelayanan pajak (X1), pemeriksaan pajak (X2), kepercayaan wajib pajak (X3), dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) memiliki cronbach alpha > 0,60 dan dapat disimpulkan seluruh pernyataan pada penelitian dikatakan reliabel.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Periode 2019-2021

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh nilai t hitung sebesar 9,826 > t tabel sebesar 1,660 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak Ha diterima. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Jika dilihat dari hasil penelitian, maka dapat diartikan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP maka semakin patuh wajib pajak saat membayar pajak. Pelayanan yang baik berupa kecepatan dan kemudahan Ditjen Pajak serta rasa aman dalam memberikan pelayanan membangun sikap patuh dalam memenuhi kewajiban wajib pajak. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Nasution dan Ferrian (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan t hitung sebesar 4,318 dan signifikansi 0,000.

2. Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Periode 2019-2021

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh nilai t hitung sebesar $-0,272 < t$ tabel sebesar 1,660 dengan signifikansi $0,787 > 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Dapat disimpulkan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Jika dilihat dari hasil penelitian, maka dapat diartikan pemeriksaan pajak masih rendah dan akan tidak menimbulkan efek jera bagi wajib pajak orang pribadi yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Syamsul et al, 2019). Padahal dengan melakukan pemeriksaan pajak, wajib pajak dapat menemukan kesalahan dalam pelaksanaan perpajakan dan wajib pajak dapat menghindari sanksi yang dapat merugikan mereka. Menghindari sanksi bagi wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Syamsul dan Indra (2019) yang menyatakan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan t hitung sebesar 1,217 dan signifikansi 0,227.

3. Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Periode 2019-2021

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kepercayaan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh nilai t hitung sebesar $8,727 > t$ tabel sebesar 1,660 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Dapat disimpulkan kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika dilihat dari hasil penelitian ini, KPP dapat membangun kepercayaan wajib pajak dengan baik. Membangun kepercayaan wajib pajak terhadap pajak dan kantor pajak merupakan hal yang sulit alasannya karena beberapa hal salah satunya tidak transparan pajak kepada wajib pajak.

Kepercayaan kepada fiskus tidak terlepas dari kualitas badan pajak dan pelayanannya sebagai keinginan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keyakinan individu pada hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap dari hasil keyakinan tersebut. Keyakinan dan evaluasi dapat membentuk variabel sikap. Dengan adanya kepercayaan dan hasil yang dapat membentuk sikap wajib pajak terhadap kinerja, pengelolaan pajak, jaminan yang diberikan dan pemungutan pajak. Wajib pajak tidak akan merasa enggan dalam melaksanakan kewajibannya (Novi, 2022). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Dewi dan Diatmika (2020) yang menyatakan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan t hitung sebesar 2,573 dan signifikansi 0,012.

4. Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Periode 2019-2021

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan kepercayaan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh nilai f hitung sebesar $72,007 > t$ tabel sebesar 2,70 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan

kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Jika dilihat dari hasil penelitian, pelayanan perjakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan benar dapat menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kemudian setelah pelayanan sudah baik maka diimbangi dengan pemeriksaan pajak yang tujuannya untuk mengorganisir wajib pajak yang melakukakn sengketa pajak atau melanggar peraturan pajak. Kedua hal tersebut merupakan langkah yang baik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketikan pelayanan dan pemeriksaan sudah baik maka dapat menimbulkan kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus paja dalam mengelola perpajakan yang disetorkan oleh wajib pajak. Ketiga variabel tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang dilakukan menggunakan analisis regresi linear, dapat ditarik sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dapat diartikan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kpp maka semakin patuh wajib pajak saat membayar pajak.
2. Pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dapat diartikan pemeriksaan pajak masih rendah dan akan tidak menimbulkan efek jera bagi wajib pajak orang pribadi yang tidak memenuhi kewajiban pajak.
3. Kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dapat diartikan KPP dapat membangun kepercayaan wajib pajak dengan baik.
4. Kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib orang pribadi. Maka dapat diartikan kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan kepercayaan wajib pajak jika bekerja bersama-sama akan menimbulkan hal yang baik. Karena kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak setelah pelayanan pemeriksaan pajak memiki tujuan untuk mengorganisir wajib pajak yang melakukan sengketa atau melanggar pajak. Ketika dua hal tersebut telah terpenuhi maka akan menimbulkan kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus dalam mengelola perpajakan yang disetorkan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman. 2010. Administrasi Perpajakan. Bandung : Nuansa Agus Sambodo. 2015. Pajak Dalam Entitas Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Hakim, Lukman. 2011. Pengantar Administrasi Pembangunan. Jogjakarta: Ar – Ruzz Media.
- Hamdi, Muchlis. 2014. Kebijakan publik: proses, analisis, dan partisipasi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Harjo, Dwikora. (2019). Perpajakan Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2016. Dasar-dasar dan teori Administrasi Publik. Malang: Intrans Publishing.
- Inu Kencana Syafii & Welasari, 2015, Ilmu Administrasi, Pustaka Pelajar. Pandiangan, Liberty. 2014. Administrasi Perpajakan. Jakarta: Erlangga. Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Pohan, Anwar C. 2014. Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan. S.I Djajadiningrat. Asas dan Dasar perpajakan 2. Bandung. Eresco. Silaen, Sofar, dan Widiyono. 2013. Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. IN MEDIA. Jakarta
- Subarsono. (2019). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung. Teori dan Konsep Hukum Pajak. Jakarta: Mitra Wacana Media.

JURNAL

- Ariffudin. Mustafa, Santiadji. Nurjihad, Andi Muh. 2021. Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Hiburan Dan Kontribusinya Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Kendari. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Akuntansi dan Keuangan. UHO. Jurnal Volume 5 No. 2 2021. 14
- Bakar, Nashirah Abu. Rosbi, Sofian. 2020. Effect of Coronavirus disease (COVID-19) to tourism industry. Islamic Buisness School. College of Business. University Utara Malaysia. School of Mechatronic Engineering. University Malaysia Perlis. Vol-7 Issue-4 Apr-2020.
- Epriadi, Dedi. Lodan, Karol Teovani. Bhakti, Rizki Tri Anugrah. Persada, Razaki. 2020. Implementation of Regional Regulation of Bungo Regency Number 7 of 2012 Concerning Entertainment Tax To Increase Regional Tax Deposits. Universitas Putera Batam, Indonesia. Vol.7 Issues 3 April 2020.
- Kartiko, Nafis Dwi. 2020. Insentif Pajak dalam merespons Dampak Pandemi COVID-19 pada Sektor Pariwisata. Direktorat Jendral Pajak. Jurnal Pajak dan Keuangan Negara. Vol.II No.1 2020.
- Lumentah, Yulia Priskila. 2013. Analisis Penerapan Sistem Pemungutan Pajak Hiburan Di Kota Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Volume 1 No 3 2013

- Maylinda, Angelina. Anitasari, Wahyu. Topowijono. husaini, Ahmad. 2016. Analisis penerapan self assesment system pajak hiburan di kota blitar (Studi pendapatan pada dinas kota blitar). Fakultas Ilmu Administrasi. Jurusan Administrasi Bisnis. Perpajakan. Universitas Brawijaya. Jurnal Volume 10 No.1 2016.
- Putri, Roro Bella Ayu Wandani Prasetio. Kumadji, Srikandi. Darono, Agung. 2014. Analisis Penerimaan Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (Studi pad Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Vol.3 No.1 Desember 2014.
- Safitri, Nur Aidila. 2016. Implementasi Pemungutan Pajak Hiburan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Samarinda. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurusan Pemerintahan Integratif. Universitas Mulawarman. Jurnal Volume 4 No. 3 2016.
- Wati, Nila Kurnia. Wijaya, Andy Fefta. Saleh, Choirul. 2015. POLICY IMPLEMENTATION OF THE ENTERTAINMENT TAX COLLECTION (A Case Study at Local Revenue Office in Batu City). Program of Public Administration. Faculty of Administration Science. Brawijaya University. Vol.2 No.2 Juli-Desember 2015.
- Watuseke, Chlief. Sifrid S. 2016. Analisis Potensi Pajak Hiburan Di Kota Manado. Jurnal Volume 4 No.1 2016.